



Brukerhåndbok for Cisco IP Manager Assistant

Hovedkontor

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tlf.: +1 408 526-4000
+1 800 553-6387
Faks: +1 408 526-4100

Varenummer: OL-5298-01



SPEKIFIKASJONENE OG INFORMASJONEN SOM GJELDER PRODUKTENE I DENNE HÅNDBOKEN, KAN ENDRES UTEN FORVARSEL. ALLE UTSAGN, ALLE ANBEFALINGER OG ALL INFORMASJON SKAL VÆRE NØYAKTIG, MEN DET GIS INGEN FORM FOR GARANTI, VERKEN DIREKTE ELLER INDIREKTE. BRUKERNE MÅ TA FULLT ANSVAR FOR BRUKEN AV PRODUKTENE.

PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIE FOR PRODUKTENE SOM FØLGER MED, ER FORKLART I INFORMASJONSPAKKEN SOM LEVERES MED PRODUKTET, OG ER VED HENVISNING EN DEL AV DENNE HÅNDBOKEN. HVIS DU IKKE FINNER PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIE, KAN DU FÅ ET EKSEMPLAR HOS DIN CISCO-FORHANDLER.

Ciscos implementering av TCP-hodekomprimering er en tilpassing av et program som University of California, Berkeley (UCB) har utviklet som en del av UCBS fritt tilgjengelige domeneversjon av operativsystemet UNIX. Med enerett. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

TIL TROSS FOR EVENTUELLE GARANTIER I DETTE DOKUMENTET, LEVERES ALLE DOKUMENTFILER OG ALL PROGRAMVARE FRA DISSE LEVERANDØRENE "SOM DE ER" MED EVENTUELLE FEIL. CISCO OG ØVENEVNT LEVERANDØRER FRASIER SEG ALLE GARANTIER, DIREKTE ELLER INDIREKTE, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNINGER, GARANTIENE OM SALGBARHET OG EGNETHET FOR SÆRSKILTE FORMÅL. FRASKRIVELSE GJELDER OGSÅ ENHVER FORM FOR ANSVAR SOM FØLGE AV EVENTUELL KRENKELSE AV TREDJEPARTS RETTIGHETER OG GARANTIER I FORBINDELSE MED HANDEL, BRUK ELLER HANDELSVILKÅR.

VERKEN CISCO ELLER CISCOS LEVERANDØRER SKAL I NOEN TILFELLER VÆRE ANSVARLIGE FOR INDIREKTE, SPESIELLE ELLER TILFELDIGE SKADER ELLER FØLGESKADER, INKLUDERT, MEN IKKE BEGRENSET TIL, TAPT FORTJENESTE ELLER TAPTE ELLER SKADDE DATA SOM FØLGE AV BRUKEN AV ELLER MANGLENDE EVNE TIL Å BRUKE DENNE HÅNDBOKEN, SELV OM CISCO ELLER CISCOS LEVERANDØRER HAR BLITT VARSLET OM MULIGHETEN FOR SLIKE SKADER.

CCIP, CCSP, Cisco Arrow-logoen, Cisco *Powered* Network-market, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare og StackWise er varemerker for Cisco Systems, Inc., Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn og iQuick Study er servicemerker for Cisco Systems, Inc., og Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert-logoen, Cisco IOS, Cisco IOS-logoen, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems-logoen, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, iQ-logoen, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, MGX, MICA, Networkers-logoen, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, Scriptshare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath og VCO er registrerte varemerker for Cisco Systems, Inc. og/eller tilhørende datterselskaper i USA og bestemte andre land.

Alle andre varemerker som er omtalt i dette dokumentet eller på Web-området, tilhører sine respektive eiere. Bruk av ordet "partner" kan ikke tolkes som et samarbeidsforhold mellom Cisco og andre selskaper. (0304R)

Brukerhåndbok for Cisco IP Manager Assistant

Copyright © 2003, Cisco Systems, Inc.

Med enerett.



INNHOLDSFORTEGNELSE

Innledning vii

Oversikt vii

Oppbygging ix

Bruke elektronisk hjelp x

Beslektet dokumentasjon x

Skaffe dokumentasjon xi

Cisco.com xi

Dokumentasjon på CD-ROM xi

Bestille dokumentasjon xii

Tilbakemelding på dokumentasjon xiii

Teknisk assistanse xiii

Web-område for Cisco TAC xiii

Åpne et TAC-spørsmål xiv

Prioritetsdefinisjoner for TAC-spørsmål xiv

Skaffe tilleggspublikasjoner og -informasjon xv

KAPITTEL 1

Presentasjon av Cisco IPMA 1-1

Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje 1-1

Bruke Cisco IPMA i delt linje-modus 1-2

Bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus 1-3

Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon 1-4

Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen 1-5

KAPITTEL 2

Komme i gang med Cisco IPMA Assistant-konsollen 2-1

- Komme i gang med assistentkonsollen 2-2
- Logge deg på assistentkonsollen 2-2
- Logge deg av assistentkonsollen 2-3
- Utforske konsollen uten å assistere ledere 2-4
- Bruke konsollen 2-5
 - Bruke menylinjen 2-5
 - Bruke samtalestyringsknappene 2-6
 - Bruke Mine samtaler 2-10
 - Bruke Mine ledere 2-11
 - Bruke funksjonen Kortnummer 2-14
 - Bruke katalogen 2-15
 - Bruke statuslinjen 2-16
 - Justere konsollutformingen 2-17
 - Vise administrative innstillinger 2-17
 - Angi innstillinger 2-18
- Bruke konsollen med mus og tastatur 2-18
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen 2-19
- Bruke hurtigtaster 2-20
- Hvordan du og lederen vil bruke Cisco IPMA 2-21

KAPITTEL 3

Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler 3-1

- Foreta et anrop 3-2
- Svare på et anrop 3-2
- Avslutte samtaler 3-3
- Sette samtaler på vent 3-3
- Ta en samtale fra vent 3-4
- Overføre samtaler 3-4
- Holde en telefonkonferanse 3-6

- Viderekoble en samtale til et annet nummer 3-7
 - Bruke Umiddelbar viderekobling 3-7
 - Konfigurere målet for umiddelbar viderekobling 3-8
- Sende en samtale til en talemeldingstjeneste 3-9

KAPITTEL 4**Assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen 4-1**

- Bruke funksjonstastene for Cisco IPMA på telefonen 4-1
- Tilpasse Særskilt ringetone-funksjonen 4-2
- Bruke intercom-funksjonen på telefonen 4-3

KAPITTEL 5**For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i delt linje-modus 5-1**

- Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internummer 5-2
- Viderekoble og overføre samtaler 5-3
 - Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer 5-3
 - Overføre et anrop til talemeldingstjenesten 5-3
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent 5-4
- Sperre ringetonen på telefonen 5-5

KAPITTEL 6**For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i proxy-linje-modus 6-1**

- Komme i gang – for ledere 6-2
 - Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internummer 6-2
 - Forstå assistentvalg 6-3
 - Bruke statusvinduet 6-4
 - Bruke Cisco IPMA-menyen på telefonen 6-7
- Overta, viderekoble og overføre samtaler 6-8
 - Overta en samtale som ringer på assistentens telefon 6-8
 - Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer umiddelbart 6-9
 - Omdirigere alle anrop til et annet nummer 6-9
 - Overføre anrop til talemeldingstjenesten 6-11

Bruke samtalefiltrering 6-11

Bruke intercom-funksjonen til å snakke med en assistent 6-14

Sperre ringetonen på telefonen 6-15

KAPITTEL 7

Konfigurere funksjoner i Manager 7-1

Åpne lederkonfigurasjonen 7-2

For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen 7-2

For assistenter – Åpne lederkonfigurasjonen 7-3

Tilordne en standardassistent til en leder 7-3

Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder 7-4

Opprette filterlister for en leder 7-5

STIKKORDREGISTER



Innledning

Denne innledningen beskriver hvem som bør lese denne publikasjonen og publikasjonens dokumentkonvensjoner.

Innledningen dekker følgende emner:

- [Oversikt, side vii](#)
- [Oppbygging, side ix](#)
- [Bruke elektronisk hjelp, side x](#)
- [Beslektet dokumentasjon, side x](#)
- [Skaffe dokumentasjon, side xi](#)
- [Teknisk assistanse, side xiii](#)

Oversikt

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) er en funksjon i telefonsystemet som gjør at ledere og assistenter kan ha et mer effektivt samarbeid. Brukerhåndboken for Cisco IP Manager Assistant inneholder instruksjoner og eksempler for å hjelpe deg med å bruke Cisco IPMA.

Alle brukere av Cisco IPMA bør lese denne publikasjonen. Brukere omfatter ledere og assistenter.

Ledere

En Cisco IPMA-*leder* er en bruker hvis innkommende samtaler blir overtatt og omdirigert til en assistent. Lederen har minst én assistent.

Ledere kan bruke Cisco IPMA direkte på sine Cisco IP-telefoner. Lederne konfigurerer funksjoner fra lederkonfigurasjonsvinduet, eller de kan be assistenten om å konfigurere innstillingene for dem.

Hvis du vil vite mer, se "[Konfigurere funksjoner i Manager](#)" på side 7-1.

Assistenter

En Cisco IPMA-*assistent* er en bruker som behandler samtaler på vegne av en leder.

Avhengig av hvordan funksjonen er definert og brukes, kan Cisco IPMA automatisk eller manuelt overta innkommende samtaler som opprinnelig var til en leder, og omdirigere dem til et annet mål, for eksempel lederens assistent. Assistenter kan svare på, overføre, viderekoble og ellers behandle samtaler som Cisco IPMA omdirigerer til dem.

En assistent kan støtte opptil 33 ledere.

Assistenter kan bruke de fleste Cisco IPMA-funksjoner på datamaskinen ved hjelp av programmet Assistant Console. Assistenter kan bruke assistentkonsollen til å:

- Foreta og svare på anrop, overføre, sette på vent, avslutte og viderekoble samtaler, eller legge til en konferansedeltaker i en samtale.
- Overvåke en leders samtaleaktivitet og funksjonsstatus.
- Aktivere og deaktivere lederfunksjoner.
- Konfigurere lederfunksjoner.

Oppbygging

Tabell 1 gir en oversikt over oppbyggingen av denne boken.

Tabell 1 *Oppbygging av brukerhåndboken for Cisco IP Manager Assistant*

Del	Beskrivelse
Kapittel 1, "Presentasjon av Cisco IPMA"	Beskriver Cisco IPMA i delt linje-modus og proxy-linje-modus og hvordan du finner ut hvilken Cisco IPMA-modus du bruker.
Kapittel 2, "Komme i gang med Cisco IPMA Assistant-konsollen"	Gir assistenter en omfattende oversikt over assistentkonsollen.
Kapittel 3, "Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler"	Gir assistenter oppgavebaserte instruksjoner i bruken av assistentkonsollen, slik at de kan håndtere og overvåke samtaler og funksjoner for én til fem ledere.
Kapittel 4, "Assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen"	Beskriver hvordan du bruker særskilte ringetoner, funksjonstaster og intercom på assistentens Cisco IP-telefon.
Kapittel 5, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i delt linje-modus"	Beskriver hvordan du bruker Cisco IPMA-funksjonene i delt linje-modus.
Kapittel 6, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i proxy-linje-modus"	Beskriver hvordan du bruker Cisco IPMA-menyen, funksjonstastene og statusvinduet på lederens Cisco IP-telefon til å håndtere samtaler og overvåke en assistents samtaleaktivitet i proxy-linje-modus.
Kapittel 7, "Konfigurere funksjoner i Manager"	Beskriver hvordan ledere og assistenter kan tilpasse lederfunksjoner ved hjelp av leder-konfigurasjonsvinduet.

Bruke elektronisk hjelp

Det elektroniske hjelpesystemet for Cisco IPMA viser oppgaveorientert hjelp i tillegg til kontekstavhengig hjelp fra de fleste vinduer i brukergrensesnittet til Cisco IPMA.

Du får tilgang til den elektroniske hjelpen ved å klikke på knappen ? eller ved å klikke på **Hjelp** på menylinjen, som du finner øverst i konsollen.

Når du åpner hjelpevinduet, kan du klikke på **Søk** på verktøylinjen for å søke i hele brukerhåndboken for *Cisco IP Manager Assistant* etter nøkkelord. Klikk på **Vis PDF** for å vise en utskriftsvennlig versjon av dokumentet.



Merk

- Legg merke til at søkefunksjonen kanskje ikke fungerer i noen versjoner av den elektroniske hjelpen.
- Du må ha Adobe Acrobat installert (enten som et frittstående program eller som en plugin-modul for nettleseren) for å vise en PDF-versjon av dette dokumentet.

Beslektet dokumentasjon

Du finner mer informasjon i følgende dokumenter:

- *Hurtigreferansen til ledere for Cisco IP Manager Assistant* – Dette kortet inneholder de grunnleggende instruksjonene for Cisco IPMA-ledere.
Se http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipma/quickref/4_0/ipmaqr.pdf
- *Heftet med kort oversikt over Cisco IP-telefonene i 7960- og 7940-serien* – Dette heftet følger med telefonen, og inneholder grunnleggende informasjon om installering og funksjoner.
- *Brukerhåndboken for Cisco IP-telefonmodeller i 7960- og 7940-serien* – Denne håndboken inneholder fullstendig brukerinformasjon.
Se http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipp7960/user/index.htm

- *Hurtigreferansen for Cisco IP-telefon i 7960-/7940-serien* – Dette kortet inneholder grunnleggende instruksjoner. Se http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipp7960/ipwalpdf.pdf
- *Referansehåndboken for ekspansjonsmodul for Cisco IP-telefonen 7914* – denne håndboken inneholder informasjon om installering og funksjoner, og følger med hver ekspansjonsmodul for Cisco IP-telefonen 7914.

Skaffe dokumentasjon

Cisco gir deg tilgang til dokumentasjon, teknisk assistanse og andre tekniske ressurser på flere måter. Disse avsnittene forklarer hvordan du får tak i teknisk informasjon fra Cisco Systems.

Cisco.com

Du får tilgang til den mest oppdaterte Cisco-dokumentasjonen på Internett på følgende URL:

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

Du får tilgang til Ciscos Web-område på følgende URL:

<http://www.cisco.com>

Du får tilgang til internasjonale Web-områder for Cisco på følgende URL:

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

Dokumentasjon på CD-ROM

Cisco-dokumentasjon og annen litteratur er tilgjengelig i en CD-ROM-pakke som ofte følger med produktet. Dokumentasjons-CD-ROMen oppdateres jevnlig, og kan være mer oppdatert enn den trykte dokumentasjonen. Du kan kjøpe én enkelt CD-ROM-pakke eller abonnere på en årlig eller kvartalsvis utgivelse.

Registrerte Cisco.com-brukere kan bestille én dokumentasjons-CD-ROM (produktnummer DOC-CONDOCCD=) ved hjelp av Ciscos verktøy for bestilling:

http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/ordering_place_order_ordering_tool_launch.html

Alle brukere kan bestille årlige eller kvartalsvise abonnementer fra vår e-butikk for abonnenter:

<http://www.cisco.com/go/subscription>

Klikk på Subscriptions & Promotional Materials i venstre navigeringslinje.

Bestille dokumentasjon

Du finner informasjon om hvordan du kan bestille dokumentasjonen på følgende URL:

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpc/pdi.htm

Slik kan du bestille Cisco-dokumentasjon:

- Registrerte Cisco.com-brukere (Cisco-direktekunder) kan bestille Cisco-produktdokumentasjon fra Networking Products MarketPlace:
<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>
- Uregistrerte Cisco.com-brukere kan bestille dokumentasjon via en lokal representant ved å ringe hovedkontoret til Cisco Systems (California, USA) på telefon +1 408 526-7208 eller +1 800 553-6387 (ellers i Nord-Amerika).

Tilbakemelding på dokumentasjon

Du kan sende kommentarer om dokumentasjonen til bug-doc@cisco.com.

Du kan sende kommentarer på svarkortet (hvis det finnes) på forsideomslaget på dokumentet, eller ved å skrive til følgende adresse:

Cisco Systems
Attn: Customer Document Ordering
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883, USA

Vi setter pris på dine kommentarer.

Teknisk assistanse

Alle kunder, samarbeidspartnere, forhandlere og distributører som har en serviceavtale med Cisco, har tilgang til Ciscos Senter for teknisk assistanse (TAC). TAC tilbyr prisbelønt teknisk støtte hele døgnet, elektronisk eller via telefonen. På Cisco.com finner du Web-området for Cisco TAC, som er et utgangspunkt for all teknisk assistanse. Hvis du ikke har en serviceavtale med Cisco, bør du kontakte systemansvarlig.

Web-område for Cisco TAC

På Web-området for Cisco TAC får du tilgang til elektroniske dokumenter og verktøy for feilsøking og løsning av tekniske problemer i forbindelse med Cisco-produkter og -teknologi. Web-området for Cisco TAC er tilgjengelig 24 timer i døgnet, 365 dager i året. Du finner Web-området for Cisco TAC på denne URLen:

<http://www.cisco.com/tac>

For å få tilgang til alle verktøyene på Web-siden for Cisco TAC må du ha en bruker-ID og et passord for Cisco.com. Hvis du har en gyldig serviceavtale, men mangler påloggings-ID eller passord, kan du registrere deg på denne URLen:

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

Åpne et TAC-spørsmål

Den raskeste måten å åpne P3- og P4-spørsmål på er å bruke det elektroniske verktøyet for åpning av TAC-spørsmål. (P3- og P4-spørsmål gjelder bare når nettverket er minimalt svekket eller når du trenger produktinformasjon.) Når du har beskrevet problemet, anbefaler verktøyet for åpning av TAC-spørsmål automatisk ressurser du kan bruke for å finne en løsning. Hvis du ikke finner en løsning på problemet ved hjelp av de anbefalte ressursene, blir du henvist til en Cisco TAC-tekniker. Du finner det elektroniske verktøyet for åpning av TAC-spørsmål på denne URLen:

<http://www.cisco.com/tac/caseopen>

Når det gjelder P1- eller P2-spørsmål (når produksjonsnettverket er nede eller alvorlig svekket), eller hvis du ikke har tilgang til Internett, må du kontakte Cisco TAC via telefon. Cisco TAC-teknikere er alltid tilgjengelige for P1- og P2-spørsmål, slik at forretningsdriften kan kjøre så problemfritt som mulig.

Bruk ett av følgende telefonnumre for å registrere et spørsmål via telefon:

Asia, Stillehavsområdet: +61 2 8446 7411 (Australia: +1 800 805 227)

Europa, Midtøsten og Afrika: +32 2 704 55 55

USA: +1 800 553-2447

Du finner en fullstendig liste over Cisco TAC-kontakter på denne URLen:

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

Prioritetsdefinisjoner for TAC-spørsmål

For å få en standard for rapportering av spørsmål har Cisco lagd noen prioritetsdefinisjoner.

Prioritetsnivå 1 (P1) – Nettverket er "nede" eller forretningsdriften er alvorlig svekket. Du og Cisco vil bruke alle nødvendige ressurser døgnet rundt for å rette opp situasjonen.

Prioritetsnivå 2 (P2) – Driften av et eksisterende nettverk er alvorlig svekket, og store deler av forretningsdriften er redusert på grunn av den uakseptable ytelsen til Ciscos produkter. Du og Cisco vil bruke ressurser på fulltid i vanlig arbeidstid for å rette opp situasjonen.

Prioritetsnivå 3 (P3) – Nettverksytelsen er svekket, men de fleste forretningsaktivitetene fungerer som normalt. Både du og Cisco er villige til å bruke ressurser i vanlig arbeidstid for å gjenopprette driften til et akseptabelt nivå.

Prioritetsnivå 4 (P4) – Du trenger informasjon eller hjelp i forbindelse med ytelse, installering eller konfigurering av et Cisco-produkt. Det har liten eller ingen virkning på forretningsdriften.

Skaffe tilleggspublikasjoner og -informasjon

Informasjon om Cisco-produkter, teknologinyvinninger og nettverksløsninger er tilgjengelig fra forskjellige elektroniske og trykte kilder.

- I Ciscos produktkatalog beskrives nettverksproduktene som Cisco Systems tilbyr, i tillegg til bestillingsinformasjon og kundedøttjenester. Du kan få tilgang til Ciscos produktkatalog på denne URLen:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_catalog_links_launch.html

- Cisco Press utgir en lang rekke publikasjoner om nettverksløsninger, opplæring og sertifisering. Både nye og erfarne brukere kan finne nyttig stoff i disse publikasjonene. Hvis du vil ha gjeldende titler og annen informasjon fra Cisco Press, kan du gå til Cisco Press på Internett på følgende URL:

<http://www.ciscopress.com>

- Packet-bladet er en Cisco-utgivelse som kommer ut hvert kvartal. Her kan du lese om de nyeste nettverkstrendene, teknologiske nyvinninger og Cisco-produkter og -løsninger som hjelper brukerne med å få størst mulig utbytte av nettverksinvesteringen. Du finner også tips om nettverksdistribusjon og feilsøking, konfigurasjonseksempler, eksempler fra kundene, opplæring, sertifiseringsinformasjon og koblinger til flere omfattende elektroniske ressurser. Du får tilgang til Packet-magasinet på følgende URL:

<http://www.cisco.com/packet>

- iQ Magazine er en Cisco-utgivelse som kommer ut annenhver måned. Her finner du den aller siste informasjonen om Internett-forretningsstrategier for ledere. Du får tilgang til iQ Magazine på følgende URL:

<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>

- Internet Protocol Journal er et tidsskrift som utgis hvert kvartal av Cisco Systems. Tidsskriftet er beregnet på teknikere som driver med utforming, utvikling og drift av offentlige og private nettverk. Du får tilgang til Internet Protocol Journal på følgende URL:

http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about_cisco_the_internet_protocol_journal.html

- Opplæring – Cisco tilbyr nettverksopplæring i verdensklassen. Aktuelle tilbud innen nettverksopplæring finner du på følgende URL:

<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>



Presentasjon av Cisco IPMA

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) har samtalerutingsmuligheter og andre funksjoner som kan hjelpe ledere og assistenter med å håndtere telefonsamtaler mer effektivt.

Dette kapitlet inneholder følgende deler:

- [Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje, side 1-1](#)
- [Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon, side 1-4](#)
- [Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen, side 1-5](#)

Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje

Cisco IPMA kan brukes i to moduser, delt linje og proxy-linje. Hvilke funksjoner som er tilgjengelige for deg, er avhengig av hvilken modus som systemansvarlig har valgt for konfigurasjonen av Cisco IPMA.

Dette delen inneholder følgende avsnitt:

- [Bruke Cisco IPMA i delt linje-modus, side 1-2](#)
- [Bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus, side 1-3](#)

Bruke Cisco IPMA i delt linje-modus

Hvis en systemansvarlig har konfigurert Cisco IPMA i delt linje-modus, deler lederen og assistenten et katalognummer, for eksempel 8001. Assistenten behandler samtaler for en leder på det delte katalognummeret. Når en leder mottar en samtale på nummeret 8001, ringer både lederens og assistentens telefon.

Funksjonene for Cisco IPMA som ikke er aktive i delt linje-modus, omfatter valg av standardassistent, assistentovervåking, samtalefiltrering og omdirigering av alle anrop. En assistent ser ikke og har ikke tilgang til disse funksjonene i assistentkonsollen. Telefonen til assistenten har ikke funksjonstasten for å viderekoble alle. Telefonen til lederen har ikke funksjonstastene for assistentovervåking, for å overta samtaler eller for å viderekoble alle.

Hvis du er assistent og bruker Cisco IPMA i delt linje-modus, trenger du ikke å være pålogget for å motta anrop. Anrop til lederen ringer automatisk på telefonen din. Du må være logget på assistentkonsollen hvis du vil bruke programmet til å behandle samtaler, eller hvis du vil bruke funksjonstasten på telefonen til å overføre en samtale til lederens talemeldingssystem. Se [Kapittel 2, "Komme i gang med assistentkonsollen"](#) for å få mer informasjon om hvordan du bruker assistentkonsollen.

Hvis du er en leder som bruker Cisco IPMA i delt linje-modus, kan du dele katalognummeret med opptil 10 assistenter. Alle assistenter som deler katalognummer med deg, kan svare på og behandle anrop. Se [Kapittel 5, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i delt linje-modus"](#).

Beslektede emner

- [Bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus, side 1-3](#)
- [Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon, side 1-4](#)
- [Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen, side 1-5](#)

Bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus

Hvis en systemansvarlig har konfigurert Cisco IPMA i proxy-linje-modus, deler ikke lederen og assistenten katalognummer. Assistenten behandler samtaler for lederen ved hjelp av et proxy-nummer. Proxy-nummeret er ikke lederens katalognummer, men et nummer som er valgt av systemet og som assistenten bruker til å behandle lederens samtaler med.

I proxy-linje-modus har lederen og assistenten tilgang til alle funksjonene i Cisco IPMA, blant annet valg av standardassistent, assistentovervåking, samtalefiltrering og omdirigering av alle anrop.

Hvis du er en assistent og bruker Cisco IPMA i proxy-linje-modus, må du logge deg på assistentkonsollen og aktivere et filter for å kunne motta anrop til lederen på din telefon. Du kan bruke assistentkonsollen for alle samtalebehandlingsfunksjoner, for eksempel for å svare på og overføre en samtale. Se [Kapittel 2, "Komme i gang med assistentkonsollen"](#) for å få mer informasjon om hvordan du bruker assistentkonsollen.

Hvis du er leder og bruker Cisco IPMA i proxy-linje-modus, kan du opprette filtre for å sortere og filtrere innkommende anrop til assistenten. Se [Kapittel 6, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i proxy-linje-modus"](#) hvis du vil ha informasjon om hvordan du bruker alle funksjonene i Cisco IPMA.

Beslektede emner

- [Bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus, side 1-3](#)
- [Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon, side 1-4](#)
- [Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen, side 1-5](#)

Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon

Hvis du vil finne din aktive Cisco IPMA-modus på en ledertelefon, tilbakestiller du LCD-skjermen på telefonen ved å ta av håndsettet og legge det på igjen.

Hvis du bare ser ett ikon i statusvinduet på LCD-skjermen (en bjelle eller en bjelle med strek over), bruker du Cisco IPMA i delt linje-modus (se [Figur 1-1](#)).

Se [Kapittel 5, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i delt linje-modus"](#).

Figur 1-1 Statusvinduet på LCD-skjermen for en telefon i delt linje-modus



Hvis du ser flere ikoner i statusvinduet på LCD-skjermen, bruker du Cisco IPMA i proxy-linje-modus (se [Figur 1-2](#)). Se [Kapittel 6, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i proxy-linje-modus"](#).

Figur 1-2 Statusvinduet på LCD-skjermen for en telefon i proxy-linje-modus



Beslektede emner

- [Bruke Cisco IPMA i delt linje-modus, side 1-2](#)
- [Bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus, side 1-3](#)
- [Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen, side 1-5](#)

Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen

Slik finner du Cisco IPMA-modusen fra assistentkonsollen:

-
- Trinn 1** Logg deg på assistentkonsollen. Se ["Logge deg på assistentkonsollen" på side 2-2](#).
- Trinn 2** Finn internnummeret ved siden av navnet til en leder i ruten Mine samtaler. Se ["Bruke Mine samtaler" på side 2-10](#).
- Trinn 3** For samme leder finner du internnummeret ved siden av telefonikonet i kolonnen Samtaleinformasjon i Mine ledere. Se ["Bruke Mine ledere" på side 2-11](#).



Merk Hvis du ikke ser noe nummer ved siden av telefonikonet, kan du klikke på og dra kanten av Samtaleinformasjon-overskriften for å gjøre kolonnen bredere.

Hvis internnumrene er like, bruker du Cisco IPMA i delt linje-modus. Assistenten og lederen har samme katalognummer og deler en linje.

Hvis internnumrene er forskjellige, bruker du Cisco IPMA i proxy-linje-modus. Assistenten er tilordnet et annet katalognummer for å kunne behandle samtaler på vegne av lederen. Det andre nummeret er et proxy-nummer som representerer lederens katalognummer.



Merk

I delt linje-modus ser du fire overskrifter i ruten for lederens vindu: Leder, Intercom, IkkeFor og Samtaleinformasjon. I proxy-linje-modus vises i tillegg disse overskriftene: Viderekoble alle, Asst.overv, Filtrér anrop og Filtermodus.

Beslektede emner

- [Bruke Cisco IPMA i delt linje-modus, side 1-2](#)
- [Bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus, side 1-3](#)
- [Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon, side 1-4](#)

■ Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen



Komme i gang med Cisco IPMA Assistant-konsollen

Med assistentkonsollen kan assistentene behandle samtaler for lederne mer effektivt. Cisco IPMA kan brukes i to moduser, delt linje og proxy-linje. Hvilke av funksjonene nedenfor som er tilgjengelige, er avhengig av modusen som systemansvarlig har valgt for konfigurasjonen av Cisco IPMA. Når du som assistent bruker Cisco IPMA i delt linje-modus, er du tilordnet det samme katalognummeret som lederen. Dette delte nummeret bruker du til å behandle samtaler på vegne av lederen. Når du som assistent bruker Cisco IPMA i proxy-linje-modus, er lederen tilordnet ett katalognummer og du er tilordnet et annet, som du bruker som et proxy-nummer på vegne av lederen. Dette proxy-nummeret bruker du til å behandle samtaler på vegne av lederen. Før du begynner, må du finne ut hvilken modus systemansvarlig har valgt. Hvis du vil ha mer informasjon, se ["Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen"](#) på side 1-5.

Som assistent får du tilgang til Cisco IPMA-funksjonene på datamaskinen ved hjelp av assistentkonsollen.

Du kan bruke assistentkonsollen til å gjøre følgende:

- Foreta og svare på anrop, viderekoble, overføre og avslutte en samtale eller sette den på vent.
- Legge til konferansedeltakere i en samtale.
- Åpne en intercom-linje til lederen.
- Overvåke anropsaktivitet for ledere.
- Endre lederfunksjoner og -innstillinger.
- Tilpasse samtalebehandlingsverktøyene.
- Taste inn numre på et virtuelt tastatur i forbindelse med interaktive talesystemer.

Se følgende emner for å få vite mer:

- [Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje, side 1-1](#)
- [Komme i gang med assistentkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Hvordan du og lederen vil bruke Cisco IPMA, side 2-21](#)

**Merk**

Med Cisco IPMA kan du behandle egne samtaler og samtaler for opptil 33 ledere.

Komme i gang med assistentkonsollen

Denne delen inneholder følgende emner:

- [Logge deg på assistentkonsollen, side 2-2](#)
- [Logge deg av assistentkonsollen, side 2-3](#)
- [Utforske konsollen uten å assistere ledere, side 2-4](#)
- [Bruke konsollen, side 2-5](#)
- [Bruke konsollen med mus og tastatur, side 2-18](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)

Logge deg på assistentkonsollen

Logg deg på assistentkonsollen hvis du vil behandle samtaler på vegne av én eller flere ledere. Når du logger deg på, er du tilkoblet og klar til å behandle samtaler.

For å logge deg på må du angi bruker-IDen og passordet i påloggingsboksen for Cisco IPMA. Brukernavet og passordet får du av systemansvarlig.

**Merk**

Du kan be Cisco IPMA om å huske påloggingsinformasjonen.

Assistentkonsollen åpnes på skrivebordet.

Nå er du pålogget og klar til å hjelpe lederne med samtalebehandlingen helt til du logger deg av igjen (eller til statusene for tilgjengelig, tilkoblet eller samtalestyring endres). Du finner mer informasjon under "[Bruke statuslinjen](#)" på side 2-16.

Tips

- I Mine ledere i konsollen vises det hvilke ledere som forventer din assistanse. Når det vises to grønne piler ved siden av lederens navn, er lederen pålogget og forventer din assistanse. En leder med grått navn forventer ikke assistanse.
- Hvis du klikker på **Innstillinger** i dialogboksen Logg på i Cisco IPMA, kan du overvåke grunnleggende og avanserte administrative innstillinger. Systemansvarlig kan be deg overvåke disse innstillingene for lettere å kunne feilsøke et problem. Du må ikke endre disse innstillingene med mindre systemansvarlig ber deg om det.

Beslektede emner

- [Logge deg av assistentkonsollen, side 2-3](#)
- [Utforske konsollen uten å assistere ledere, side 2-4](#)
- [Bruke konsollen, side 2-5](#)
- [Bruke Mine ledere, side 2-11](#)
- [Bruke konsollen med mus og tastatur, side 2-18](#)

Logge deg av assistentkonsollen

Klikk på **Fil > Avslutt** på menylinjen øverst i konsollen for å logge deg av assistentkonsollen. Hvis du merker av for **Husk bruker-ID og passord**, logges du automatisk på neste gang assistentkonsollen startes på datamaskinen din.



Merk

Hvis du bruker en delt datamaskin, kan du logge av assistentkonsollen ved å klikke på **Fil > Logg av** på menylinjen. Assistentkonsollen viser dialogboksen for pålogging i stedet for at du blir logget på automatisk med bruker-IDen og passordet.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistentkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)

Utforske konsollen uten å assistere ledere

Hvis du bruker Cisco IPMA i proxy-linje-modus, kan du gjøre deg kjent med assistentkonsollen uten å være tilgjengelig for noen av lederne. I delt linje-modus kan du ikke logge deg av for å utforske konsollen.

Hvis du vil ha tilgang til konsollen uten å assistere ledere, logger du deg på som vanlig og klikker deretter på samtalestyringsknappen **Koble fra**. Dette er den første ikonknappen i raden av ikoner øverst i skjermbildet. Du kan også utføre denne oppgaven ved å velge **Fil > Koble fra** på menylinjen.

Når du kobler fra på denne måten, flytter Cisco IPMA lederne du assisterte til en annen assistent. Når du er koblet fra, får du ikke telefonsamtalene til lederne, og Mine ledere på konsollen er ikke aktiv.

Når du kobler deg til igjen, blir du igjen tilgjengelig til å assistere lederne. Det kan hende at Cisco IPMA flytter ledere som du assisterte før du koblet deg fra, tilbake til deg. Dette er avhengig av tilgjengeligheten til de andre assistentene og om du er valgt som standardassistent for en leder. Du finner informasjon om hvordan du tilordner en standardassistent under "[Tilordne en standardassistent til en leder](#)" på [side 7-3](#).

For å gjenopprette tilgjengelig-statusen klikker du på samtalestyringsknappen **Koble til**. (Det er samme knapp som Koble fra-knappen.) Du kan også velge **Fil > Koble til** på menylinjen.

**Tips**

Tilgjengelig-statusen er synlig fra statuslinjen nederst til høyre i konsollen.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistentkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)

Bruke konsollen

I de neste avsnittene vil du lære om de forskjellige delene i assistentkonsollen og hvordan du kan bruke dem for å styre funksjoner og samtaler:

- [Bruke menylinjen, side 2-5](#)
- [Bruke samtalestyringsknappene, side 2-6](#)
- [Bruke Mine samtaler, side 2-10](#)
- [Bruke Mine ledere, side 2-11](#)
- [Bruke funksjonen Kortnummer, side 2-14](#)
- [Bruke katalogen, side 2-15](#)
- [Bruke statuslinjen, side 2-16](#)
- [Justere konsollutformingen, side 2-17](#)
- [Vise administrative innstillinger, side 2-17](#)

Bruke menylinjen

Menylinjen vises øverst i assistentkonsollen. Menykommandoene er kontekstavhengige.

Slik bruker du menylinjen:

- Fil – Koble til/fra, logge på/av og avslutte konsollen.
- Rediger – Opprette og redigere kortnumre, tilpasse hurtigtaster, endre det umiddelbare viderekoblingsmålet, angi innstillinger og få tilgang til administratorinnstillinger.
- Vis – Angi tekststørrelse og fargevalg, og oppdatere standard utforming.
- Samtale – Ringe, svare, legge på, sette på vent, overføre, viderekoble eller legge til konferansedeltakere i en samtale.
- Leder – Foreta et intercom-anrop til en leder, få tilgang til lederkonfigurasjonsvinduet og aktivere/deaktivere funksjoner for en leder.
- Hjelp – Få tilgang til elektronisk hjelp.

Beslektede emner

- [Bruke konsollen, side 2-5](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Bruke samtalestyringsknappene

Du kan utføre oppgaver fra assistentkonsollen ved å klikke på samtalestyringsknappene (raden med ikoner øverst eller langs siden i konsollen). Plasser musen over en samtalestyringsknapp for å vise en beskrivelse av funksjonen.

Du finner en liste over samtalestyringsknappene i [Tabell 2-1](#).

Tabell 2-1 Samtalestyringsknapper

Samtalestyringsknapp	Funksjon
Koble til 	Fungerer sammen med Koble fra-knappen slik at du kan veksle på tilkoblingsstatusen i assistentkonsollen. Med Koble til-knappen kan du gjenoppta tilkoblingen til assistentkonsollen, slik at du kan behandle samtaler på vegne av lederen.
Koble fra 	Fungerer sammen med Koble til-knappen slik at du kan veksle på tilkoblingsstatusen. Når du bruker Koble fra-knappen, kan du utforske konsollen uten å være tilgjengelig for å behandle anrop til lederen.
Ring 	Åpner et tastatur du kan bruke til å foreta anrop.

Tabell 2-1 Samtalestyringsknapper (forts.)

Samtalestyringsknapp	Funksjon
Svar 	Kobler deg til et innkommende anrop.
Legg på 	Avslutter en aktiv samtale.
Vent 	Fungerer sammen med Gjenoppta-knappen slik at du kan veksle på ventestatusen til en samtale. Med Vent-knappen setter du en samtale på vent.
HentAnr 	Fungerer sammen med Vent-knappen slik at du kan veksle på ventestatusen til en samtale. Med Gjenoppta-knappen henter du en samtale tilbake fra vent.
Overfør 	Overfører en tilkoblet samtale direkte til målnummeret du angir i et hurtigvindu.

Tabell 2-1 Samtalestyringsknapper (forts.)

Samtalestyringsknapp	Funksjon
Kontrollert overføring 	Fungerer på samme måte som Overfør-knappen, bortsett fra at du her kan snakke med personen du vil overføre en samtale til.
Direkte overføring 	Overfører en aktiv samtale til en annen aktiv samtale.
Konferanse 	Kan brukes til å legge til konferansedeltakere i en samtale.
Delta 	Lager konferansesamtaler av flere aktive samtaler. Du kan slå sammen opptil 15 aktive samtaler.

Tabell 2-1 Samtalestyringsknapper (forts.)

Samtalestyringsknapp	Funksjon
Umiddelbar viderekobling 	Viderekobler umiddelbart et ringende anrop, en tilkoblet samtale eller en samtale som er satt på vent, til lederen som samtalen opprinnelig var til, eller til et annet målnummer. Velg Rediger > Umiddelbar viderekobling på menylinjen for å angi det umiddelbare viderekoblingsmålet.
Overfør til talepost 	Omdirigerer en ringende eller tilkoblet samtale til lederens talemeldingssystem.

Samtalestyringsknapper er kontekstavhengige. Tilgjengeligheten til en knapp avhenger av statusen til den valgte samtalen.

Kontroller at samtalen du vil behandle med en samtalestyringsknapp, er valgt (uthevet) før du klikker på knappen.

**Tips**

Du kan høyreklikke på det tomme området (ikke på selve knappene) i samtalestyringspanelet for å endre plasseringen i konsollen.

Beslektede emner

- [Bruke konsollen, side 2-5](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Bruke Mine samtaler

Assistentkonsollen viser samtaler for deg og lederne dine i Mine samtaler. Dette er samtaler som du kan behandle ved hjelp av verktøyene i assistentkonsollen. Cisco IPMA støtter opptil 33 linjer.

Hver samtale vises under den tilknyttede telefonlinjen.

Hver telefonlinje vises under en av følgende overskrifter:

- Mine linjer – Viser aktive oppringte eller mottatte anrop via telefonlinjen din.
- Lederlinjer – Viser aktive samtaler som du behandler eller kan behandle på vegne av lederen.
- Intercom – Viser statusen til intercom-linjene dine, hvis det er tilgjengelig.

Avhengig av hvor mange ledere som er tilordnet deg, vises det mellom én og 33 proxy-linjer i delen Lederlinjer i Mine samtaler.

Hver lederlinje består av følgende:

- Lederens nummer for den delte linjen eller lederens proxy-internnummer. Proxy-nummeret er ikke lederens katalognummer, men et nummer du bruker for å behandle lederens anrop.
- Lederens navn.
- Informasjon om aktive samtaler – Aktive samtaler er representert ved:
 - et animert ikon som viser statusen til anropet (ringende, tilkoblet eller på vent)
 - IDen til den som ringer
 - en tidsmåler som viser samtalsens varighet

Tips

- Du må angi det faktiske internnummeret (i stedet for et proxy-internnummer) når du overfører en samtale til en leder. Du kan se lederens faktiske internnummer i Mine ledere på assistentkonsollen.
- Du kan ikke bruke Overfør til talepost eller Umiddelbar overføring for anrop du foretar eller mottar på din egen telefonlinje. Disse funksjonene gjelder bare samtaler du mottar på en av lederens linjer.
- Når du bruker Cisco IPMA i delt linje-modus, ser du om lederen eller en annen assistent har svart på et anrop hvis det er en rød dobbelpil ved siden av lederens linje.

Beslektede emner

- [Bruke konsollen, side 2-5](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Bruke Mine ledere

Du kan bruke Mine ledere i assistentkonsollen til å overvåke samtaleaktivitet og funksjonsstatus for hver av lederne. Du kan også aktivere og deaktivere leder-funksjoner fra Mine Ledere.

**Merk**

Funksjonene Ikke forstyrr, Viderekoble alle, Assistentovervåking, Filtrer anrop og Filtermodus er bare tilgjengelige i proxy-linje-modus.

[Tabell 2-2](#) beskriver informasjonen som vises under hver overskrift i Mine ledere.

Tabell 2-2 Informasjon som vises i Mine ledere i assistentkonsollen

Overskrift i Mine ledere	Beskrivelse
Leder	Viser navnet på lederen. Hvis hele raden med informasjon for en leder er grå, forventer ikke lederen at du skal behandle samtaler på hennes eller hans vegne. Følgende to ikoner kan i tillegg vises ved siden av lederikonet: • Hvis det er to grønne piler ved siden av lederikonet, forventer denne lederen at du behandler samtaler på hennes eller hans vegne. • Hvis det er et konvoluttikon ved siden av lederikonet, har denne lederen fått en talemelding.
Intercom	Klikk på denne kolonnen for å foreta et intercom-anrop til en leder.
IkkeFor	Hvis det er merket av her, er funksjonen Ikke forstyrr (IkkeFor) aktivert. Klikk på IkkeFor for å slå på og av Ikke forstyrr-funksjonen. Med IkkeFor-funksjonen deaktiveres anropen på lederens telefon, men samtaler omdirigeres ikke.

Tabell 2-2 Informasjon som vises i Mine ledere i assistentkonsollen (forts.)

Overskrift i Mine ledere	Beskrivelse
VidAlle	(Bare i proxy-linje-modus.) Hvis det er merket av her, er Viderekoble alle-funksjonen (VidAlle) aktivert. Klikk på VidAlle for å slå på og av Viderekoble alle-funksjonen. Med Viderekoble alle-funksjonen omdirigeres alle innkommende anrop automatisk til viderekoblingsmål.
Assistentoverv.	(Bare i proxy-linje-modus.) Hvis det er merket av her, har lederen aktivert Assistentovervåking. Med denne funksjonen kan lederen vise IDen til den som ringer, og varigheten på samtaler som du behandler på lederens vegne.
Filter aktivert	(Bare i proxy-linje-modus.) Hvis det er merket av her, finnes det et aktivt samtalefilter. Klikk på filtercellen for å slå filteret på og av. Filtre kan rute samtaler til deg eller til den aktuelle lederen, basert på IDen til den som ringer og filtermodusen.

Tabell 2-2 Informasjon som vises i Mine ledere i assistentkonsollen (forts.)

Overskrift i Mine ledere	Beskrivelse
Filtermodus	(Bare i proxy-linje-modus.) Det finnes to filtermoduser: - Med – Samtaler som samsvarer med numrene i Med-filterlisten, sendes til <i>lederen</i>. Resten omdirigeres til deg. - Uten – Samtaler som samsvarer med numrene i Uten-filterlisten, omdirigeres til <i>deg</i>. Resten sendes til lederen. Bruk lederkonfigurasjonsvinduet til å konfigurere filtre for en leder. Høyreklikk i lederraden i Mine ledere og velg Konfigurer for å åpne dette vinduet. Merk deg at standardinnstillingene for filter er slik at Med filter er aktivert og alle lederanrop sendes til deg.
Samtaleinformasjon	Samtaleinformasjon består av lederens linjenummer, samtalevarighet og IDen til den som ringer: - Linje – Det faktiske internnummeret til lederens hovedtelefonlinje. Et telefonikon viser linjestatus. - Samtalevarighet – Varigheten i sanntid for et aktivt anrop som ble foretatt eller mottatt av lederen. Tidsmåleren starter så fort et anrop startes (utgående) eller mottas (innkommende). Tidsmåleren stopper når samtalen avbrytes eller overføres. - IDen til den som ringer – Navnet (hvis tilgjengelig) og nummeret til personen som lederen har ringt til, eller som lederen har mottatt et anrop fra. Assistentkonsollen viser informasjon om videresendte samtaler når denne informasjonen er tilgjengelig.

**Tips**

Du kan overvåke, men ikke behandle, samtaler som vises i Mine ledere på konsollen. Dette er anrop som du allerede har omdirigert til lederen, eller som lederen har foretatt eller mottatt direkte.

Beslektede emner

- [Bruke konsollen, side 2-5](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)
- [Konfigurere funksjoner i Manager, side 7-1](#)

Bruke funksjonen Kortnummer

Med kortnummerfunksjonen kan du opprette en personlig telefonliste på assistentkonsollen. Du kan ringe eller utføre andre samtalebehandlingsoppgaver med kortnumrene.

Hvis du vil åpne kortnummermenyen og vise en liste over tilgjengelige kommandoer, høyreklikker du på Kortnummer eller velger **Rediger > Kortnummer** på menylinjen. Hvis noen av kortnummerkommandoene er grå, kan du prøve å velge en kortnummeroppføring før du åpner menyen.

Bruk kortnummermenyen til å opprette og endre kortnummergrupper, ringe, angi et overføringsmål og legge til konferansedeltakere i en samtale.

Hvis du vil ha rask tilgang til kortnumrene, kan du ordne oppføringene i kortnummergrupper. Du kan for eksempel opprette en personlig gruppe for deg selv og en gruppe for hver av lederne dine.

Når du legger til nye kortnummeroppføringer, vises oppføringene i den rekkefølgen du la dem inn. Klikk på en kolonneoverskrift (Navn, Telefonnummer eller Merknader) for å sortere alle elementene i en kortnummerliste. Listene sorteres alfabetisk eller numerisk, avhengig av overskriften. Klikk på overskriften igjen for å veksle mellom stigende og synkende rekkefølge.

Gjør ett av følgende for å ringe ved hjelp av kortnummeroppføringene:

- Dra kortnummeroppføringen til din egen linje eller til lederens linje.
- Ring fra linjen din ved å merke linjen og dobbeltklikke på kortnummeroppføringen. Ring fra lederens linje ved å merke linjen og dobbeltklikke på kortnummeroppføringen.
- Dra kortnummeroppføringen til kortnummertasten på samtalestyringspanelet, og klikk på **OK**.

Her er noen raske måter du kan bruke kortnumrene på (uten å måtte åpne kortnummermenyen):

- Hvis du vil utføre en direkte overføring til en person på kortnummerlisten, kan du dra og slippe en aktiv samtale til personens kortnummeroppføring.
- Hvis du vil legge til en ny kortnummeroppføring, kan du dra og slippe en oppføring fra Katalog til Kortnummer.

**Tips**

Eksempelgruppen og eksempeloppføringen for kortnummer er ikke aktive. De er tatt med ved for å vise hvordan kortnummerinformasjonen vises på konsollen. Du kan slette eksemplene hvis du vil.

Beslektede emner

- [Bruke konsollen, side 2-5](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Bruke katalogen

Du kan bruke katalogen til å søke etter en kollega og til å foreta og behandle samtaler ved hjelp av søkeresultatene.

Hvis du vil søke etter en kollega, angir du en del av personens fornavn og/eller etternavn i søkefeltene og klikker på **Søk**.

Katalogen viser en liste over alle brukerne som samsvarer med søkestrengen. Søkeresultatene sorteres etter fornavn, etternavn, telefonnummer og avdeling.

Klikk på **Fjern** for å fjerne søkeresultatene og strengene i søkefeltene.

Her er noen måter du kan bruke søkeresultatene på:

- Dobbeltklikk på navnet eller nummeret til en person for å ringe vedkommende.
- Høyreklikk på navnet til en person for å vise en hurtigmeny med relevante kommandoer.
- Hvis du vil utføre en direkte overføring til en person i katalogen, kan du dra og slippe en aktiv samtale til det aktuelle navnet eller nummeret.
- Hvis du vil legge til en ny kortnummeroppføring, kan du dra og slippe en oppføring fra Katalog til Kortnummer.

Beslektede emner

- [Bruke konsollen, side 2-5](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Bruke statuslinjen

Statuslinjen er plassert langs nederste del av skjermbildet i assistentkonsollen og viser følgende systeminformasjon:

- Tilkoblet / Ikke tilkoblet – Viser status for tilkobling til Cisco IPMA-serveren.
- Tilgjengelig / Ikke tilgjengelig – Viser status for ledernes tilgjengelighet.
- Samtalestyring fungerer / Samtalestyring er nede – Viser tilgjengeligheten til funksjonene for samtalebehandling.
- Filtrerer ned – Viser tilgjengeligheten til funksjonene for samtalefiltrering.

Statuslinjen har også et flytt øverst-ikon, som angir om konsollen er satt opp slik at den automatisk vises øverst på skrivebordet når du mottar et innkommende anrop. Klikk på flytt øverst-ikonet for å slå denne funksjonen på og av. (Som standard er funksjonen deaktivert.) Ikonet er mørkere (trykket ned) når funksjonen er aktivert.

Du kan også aktivere/deaktivere flytt øverst-funksjonen fra menyen **Rediger > Innstillinger**.

Beslektede emner

- [Bruke konsollen, side 2-5](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Justere konsollutformingen

Du kan tilpasse størrelsen og plasseringen på panelene i assistentkonsollen. Bruk Vis-menyen til å endre fargevalg og skrift og til å oppdatere standard-innstillingene.



Tips

Du kan angi at konsollen automatisk skal vises øverst på skrivebordet når du mottar et innkommende anrop. Hvis du vil aktivere denne funksjonen, velger du **Rediger > Innstillinger** på hovedmenyen, og deretter merker du av for Aktiver konsollen ved nytt anrop. Det vises et flytt øverst-ikon på statuslinjen nederst i konsollskjermbildet. Ikonet er mørkere (trykket ned) når funksjonen er aktivert.

Beslektede emner

- [Bruke konsollen, side 2-5](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Vise administrative innstillinger

Du kan vise de administrative innstillingene i dialogboksen Logg på, eller du kan velge **Rediger > Innstillinger** på menylinjen.



Merk

Du behøver ikke å endre administrative innstillinger med mindre systemansvarlig ber deg om det.

Det er to typer innstillinger:

- Grunnleggende innstillinger
 - Vertsnavn eller IP-adresse for Cisco IPMA-server
 - Port for Cisco IPMA-server
- Avanserte innstillinger
 - Sporing aktivert / deaktivert

Kategorien Avanserte innstillinger viser hvor sporingsfilene er lagret.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistentkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)
- [Konfigurere funksjoner i Manager, side 7-1](#)

Angi innstillinger

Du kan aktivere følgende to innstillinger i menyen for innstillinger:

- Angi at konsollen skal vises automatisk på skrivebordet når du mottar et innkommende anrop. For å aktivere denne funksjonen for konsollen velger du **Rediger > Innstillinger** på hovedmenyen, og deretter merker du av for Aktiver konsollen ved nytt anrop. Det vises et flytt øverst-ikon på statuslinjen nederst i konsollskjermbildet. Ikonet er mørkere når funksjonen er aktivert.
- Angi at assistentkonsollen skal startes automatisk når du slår på datamaskinen. For å aktivere denne funksjonen velger du **Rediger > Innstillinger** på hovedmenyen, og deretter merker du av for Start konsollen automatisk ved start av datamaskinen. Assistentkonsollen startes automatisk neste gang du slår på datamaskinen.

Hvis du vil deaktivere noen av funksjonene, fjerner du den aktuelle merkingen.

Bruke konsollen med mus og tastatur

I assistentkonsollen er det mange muse- og tastekombinasjoner du kan bruke for å utføre en oppgave.

Du kan gjøre følgende:

- Klikke, høyreklikke og dobbeltklikke på konsollelementer.
- Dra og slippe konsollelementer.
- Bruke hurtigtaster.

For å svare på et anrop kan du for eksempel:

- Klikke på samtalestyringsknappen **Svar**.
- Dobbeltklikke på anropet i Mine samtaler.
- Høyreklikke på anropet i Mine samtaler og velge **Svar** på hurtigmenyen.
- Bruke en hurtigtast.

Du kan utføre noen oppgaver ved å dra og slippe konsollementer. Hvis du for eksempel vil legge til en kortnummeroppføring, kan du dra og slippe en valgt samtale fra Mine samtaler til Kortnummer.

**Tips**

Du finner alle alternativene for å utføre en bestemt oppgave, for eksempel overføre en samtale, i [Kapittel 3, "Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler"](#).

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistantkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Bruke intercom-funksjonen fra konsollen

Intercom-funksjonen er en valgfri funksjon som konfigureres av systemansvarlig. Med denne funksjonen kan du snakke med lederen på en intercom-linje.

Hvis du vil foreta et intercom-anrop, dobbeltklikker du på lederens navn i Mine samtaler. Du kan også klikke på det aktuelle intercom-ikonet i Mine ledere.

Hvis lederen ikke er opptatt i en annen samtale når du starter et intercom-anrop, åpnes din og lederens høyttaler samtidig. Du kan deretter snakke ved hjelp av høyttaleren, hodetelefonen eller håndsettet.

Hvis lederen er opptatt i en annen samtale når du starter et intercom-anrop, ringer intercom-anropet på lederens telefon, og det må besvares manuelt. Dette gjelder også når lederen foretar et intercom-anrop til deg når du er opptatt i en annen samtale.

Klikk på intercom-ikonet en gang til for å avslutte intercom-samtalen.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistentkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke konsollen, side 2-5](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen, side 4-1](#)

Bruke hurtigtaster

Du kan bruke de fleste verktøy og funksjoner i assistentkonsollen med hurtigtastene, i stedet for med musen. Med hurtigtastene kan du behandle samtaler mer effektivt.

Du kan bruke standardhurtigtastene, eller du kan definere dine egne hurtigtaster. Cisco IPMA husker en tilpasset hurtigtast neste gang du logger deg på.

Vise hurtigtaster

Klikk på et element på menylinjen for å vise kommandoer og hurtigtaster. Det finnes en hurtigtast for nesten alle menykommandoene.

Du kan også vise hurtigtaster fra hurtigvinduet Rediger hurtigtast. Velg **Rediger > Hurtigtaster** for å åpne vinduet, og velg deretter en menykommando fra listen for å vise den tilordnede hurtigtasten.

Hvis du for eksempel velger Samtale > Svar i Rediger hurtigtast-vinduet, ser du at standardhurtigtastene bruker en kombinasjon av Ctrl og A (Ctrl+A).

Tilpasse hurtigtaster

Hvis du vil tilpasse en hurtigtast, velger du **Rediger > Hurtigtaster** på menylinjen. Velg en menykommando fra listen og klikk på Ctrl, Skift eller Alt. Dette blir første delen av hurtigtasten. Deretter angir du en bokstav eller et tall i Tast-feltet for å bestemme siste delen av hurtigtasten. Klikk på **Lagre** for å tilordne den nye hurtigtasten til den valgte kommandoen.

Bruke hurtigtaster

Hvis du vil bruke en hurtigtast, holder du nede den første tasten i hurtigtast-kombinasjonen mens du trykker på den andre. Vil du for eksempel bruke hurtigtasten Ctrl+L for å sette en samtale på vent, holder du nede **Ctrl** mens du trykker på **L**.

**Merk**

Siden for assistentkonsollen må være det aktive vinduet på skrivebordet for at hurtigtasten skal fungere.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistentkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke konsollen, side 2-5](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)
- [Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Hvordan du og lederen vil bruke Cisco IPMA

Du bruker Cisco IPMA-funksjonene på telefonen og assistentkonsollen for å behandle samtaler for lederen. Når du for eksempel svarer på et anrop for lederen, kan du dobbeltklikke på intercom-linjen på assistentkonsollen. Hvis lederen velger å svare på anropet, kan du videresende det med knappen Umiddelbar viderekobling på assistentkonsollen eller med funksjonstasten **UmidOmd** på telefonen. Hvis lederen foretrekker at anroperen legger igjen en talemelding, kan du videresende samtalen til lederens talemeldingssystem ved å velge knappen Overfør til talepost eller ved å velge funksjonstasten **OverfTp**.

Lederen vil først og fremst bruke Cisco IPMA-funksjonene fra Cisco IP-telefonen. Tenk deg for eksempel at lederen venter en telefon fra en eiendomsmegler. Lederen aktiverer assistentovervåking for å holde øye med innkommende anrop. Når meglerens nummer vises, kan lederen overta anropet med funksjonstasten **Overta**. En annen måte lederen kan bruke Cisco IPMA på, er for eksempel å trykke på funksjonstasten **UmidOmd** på telefonen for å viderekoble et ringende anrop til deg. Lederen kan se at du har svart på det viderekoblede anropet og ser også hvor lenge samtalen varer i statusvinduet i Cisco IPMA, på telefonens LCD-skjerm.

Hvis du vil vite mer om hvordan ledere kan bruke Cisco IPMA-funksjonene, se [Kapittel 6, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i proxy-linje-modus"](#) eller [Kapittel 5, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i delt linje-modus"](#).

**Tips**

Du eller lederen kan tilpasse lederfunksjoner fra lederkonfigurasjonsvinduet. Hvis du vil åpne dette vinduet, velger du **Leder > Konfigurasjon** på menylinjen, eller høyreklikker i en lederrad i Mine ledere og velger **Konfigurasjon**.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistentkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Konfigurere funksjoner i Manager, side 7-1](#)



Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler

Du kan bruke musen og tastaturet til å foreta og besvare anrop, og overføre, avslutte og på annen måte behandle samtaler fra assistantkonsollen.



Merk

Kontroller at samtalen du vil behandle, er valgt (uthevet) på konsollen. Knappene for samtalestyring og menyelementene vises med grått (deaktivert) hvis de ikke er aktuelle for den valgte samtalen.

Se følgende emner om samtalebehandling for å få vite mer:

- [Foreta et anrop, side 3-2](#)
- [Svare på et anrop, side 3-2](#)
- [Avslutte samtaler, side 3-3](#)
- [Sette samtaler på vent, side 3-3](#)
- [Overføre samtaler, side 3-4](#)
- [Holde en telefonkonferanse, side 3-6](#)
- [Viderekoble en samtale til et annet nummer, side 3-7](#)
- [Sende en samtale til en talemeldingstjeneste, side 3-9](#)

Foreta et anrop

Velg et av følgende alternativer for å ringe fra assistantkonsollen:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Ring**.
- Høyreklikk på en telefonlinje i Mine samtaler og velg **Ring** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Ring** på menylinjen.
- Dobbeltklikk på et kortnummer eller katalognummer.
- Dra og slipp et katalognummer til Mine samtaler.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.
- Når konsollen er åpnet og aktiv på skrivebordet, angir du telefonnummeret du vil ringe, ved hjelp av tastaturet, og trykker deretter på **Enter**. Du ser nummeret som du ringer, på statuslinjen nederst i konsollen.

Hvis vinduet Angi nummer vises, angir du telefonnummeret du vil ringe, og klikker på **OK**.

Angi nummeret på samme måte som når du ringer fra Cisco IP-telefonen.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistantkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Svare på et anrop

Hvis du vil besvare et valgt anrop, gjør du ett av følgende:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Svar**.
- Dobbeltklikk på et ringende anrop i Mine samtaler.
- Høyreklikk på anropet og velg **Svar** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Svar** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Hvis det innkommende anropet du vil svare på, ikke er valgt (uthevet), klikker du på det for å velge det før du utfører en av handlingene ovenfor.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistantkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Avslutte samtaler

Gjør ett av følgende for å avslutte en valgt samtale:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Legg på**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Legg på** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Legg på** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistantkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Sette samtaler på vent

Gjør ett av følgende for å sette en valgt samtale på vent:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Vent**.
- Dobbeltklikk på den tilkoblede samtalen.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Vent** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Vent** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistantkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Ta en samtale fra vent

Gjør ett av følgende for å ta en valgt samtale fra vent:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Gjenoppta**.
- Dobbeltklikk på samtalen som er satt på vent.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Gjenoppta** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Gjenoppta** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistantkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Overføre samtaler

Du kan overføre samtaler på tre forskjellige måter:

- Overføring – Omdirigerer samtalen umiddelbart uten at du får snakke med mottakeren (personen du overfører samtalen til).
- Kontrollert overføring – Omdirigerer samtalen etter at du har snakket med mottakeren.
- Direkte overføring – Kobler sammen to samtaler direkte (aktive samtaler og samtaler på vent).



Merk

Du må svare på et anrop før du kan overføre det. Når du har overført en samtale, kan du ikke hente den tilbake (med mindre samtalen overføres tilbake til deg).

Overføring

Gjør ett av følgende for å utføre en overføring av en valgt samtale:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Overfør**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Overfør** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Overfør** på menylinjen.
- Dra samtalen til en oppføring under Kortnummer.
- Dra samtalen til en oppføring under Katalog.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Med mindre du drar samtalen til en oppføring under Kortnummer eller Katalog, vises vinduet Angi nummer. Angi telefonnummeret til mottakeren av overføringen og klikk på **OK**.

Kontrollert overføring

Gjør ett av følgende for å utføre en kontrollert overføring av en valgt samtale:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Kontrollert overføring**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Kontrollert overføring** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Kontrollert overføring** på menylinjen.
- Under Kortnummer eller Katalog høyreklikker du på oppføringen dit du vil overføre samtalen, og deretter velger du **Kontrollert overføring** på hurtigmenyen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Hvis vinduet Angi nummer vises, angir du telefonnummeret til mottakeren av overføringen og klikker på **OK**.

Når du har snakket med mottakeren, klikker du på **Kontrollert overføring** igjen for å fullføre overføringen.



Merk

Du kan ikke fullføre en kontrollert overføring når telefonen ringer eller ved å dra samtalen til en annen rute. Du må snakke med mottakeren for å fullføre en kontrollert overføring.

Direkte overføring

Gjør ett av følgende for å utføre en direkte overføring for to valgte samtaler:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Direkte overføring**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Direkte overføring** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Direkte overføring** på menylinjen.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistantkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Holde en telefonkonferanse

Du kan starte en konferansesamtale på to måter:

- Konferanse – Du foretar et anrop for å legge til deltakere i en konferanse.
- Delta – Du kobler sammen aktive samtaler og samtaler på vent i én enkelt konferansesamtale.

Gjør ett av følgende for å legge til konferansedeltakere i en aktiv og valgt samtale:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Konferanse**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Konferanse** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Konferanse** på menylinjen.
- Høyreklikk på en oppføring under Kortnummer eller Katalog, og velg **Konferanse** på hurtigmenyen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Hvis vinduet Angi nummer vises, angir du telefonnummeret til konferansedeltakeren og klikker på **OK**.

Når du har snakket med den nye konferansedeltakeren, klikker du på **Konferanse**-knappen igjen for å legge til personen i samtalen.

Hvis du vil starte en konferansesamtale ved hjelp av Delta, merker du samtalen du ønsker i konferansen, og gjør ett av følgende:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Delta**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Delta** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Delta** på menylinjen.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistentkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)

Viderekoble en samtale til et annet nummer

Bruk Umiddelbar viderekobling til å overføre en valgt samtale til et forhåndsbestemt målnummer. Du kan viderekoble anrop som ringer, er tilkoblet eller som er satt på vent.

I proxy-linje-modus er standardmålet lederen som samtalen opprinnelig var til. I delt linje-modus er det ikke noe standardmål. Du kan imidlertid konfigurere målet ved å angi et gyldig telefonnummer eller et internnummer.

Du finner mer informasjon i følgende deler:

- [Bruke Umiddelbar viderekobling, side 3-7](#)
- [Konfigurere målet for umiddelbar viderekobling, side 3-8](#)

Bruke Umiddelbar viderekobling

Gjør ett av følgende for å viderekoble en valgt samtale til målet for umiddelbar viderekobling:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Umiddelbar viderekobling**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Umiddelbar viderekobling** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Umiddelbar viderekobling** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Tips

- Med Overfør må du hver gang angi et mål, mens Umiddelbar viderekobling sender samtalene til et forhåndsbestemt nummer.
- Du kan viderekoble anrop som ringer, er tilkoblet eller som er satt på vent.
- Du kan ikke viderekoble et anrop som du har foretatt eller mottatt på en av dine egne telefonlinjer (i stedet for på en leder-proxy-linje).

Beslektet emne

- [Konfigurere målet for umiddelbar viderekobling, side 3-8](#)

Konfigurere målet for umiddelbar viderekobling

Du kan angi at målet for umiddelbar viderekobling skal være lederen som samtalen opprinnelig var til, eller et annet katalognummer.

Velg **Rediger > Umiddelbar viderekobling** på menylinjen hvis du vil vise eller endre målet. Vinduet Umiddelbart viderekoblingsmål vises.

I delt linje-modus angir du et telefonnummer eller internnummer i tekstboksen. Angi nummeret på samme måte som fra kontortelefonen.

I proxy-linje-modus kan du velge å veksle mellom et ledermål og et katalognummermål. Hvis du velger Katalognummer, må du angi et telefonnummer eller et internnummer. Angi nummeret på samme måte som fra kontortelefonen.

Klikk på **Lagre** for å lagre endringene.

Tips

- I tillegg til å konfigurere ditt eget mål for umiddelbar viderekobling, kan du også gjøre dette for lederen. Lederens viderekoblingsmål skal være et annet enn ditt eget. Hvis du vil vite mer, se "[Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder](#)" på side 7-4.
- Du kan viderekoble en samtale ved hjelp av Cisco IP-telefonen. Svar på anropet, og trykk deretter på funksjonstasten **UmidOmd** på Cisco IP-telefonen for å overføre samtalen til målet for den umiddelbare viderekoblingen.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistantkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)
- [Bruke Umiddelbar viderekobling, side 3-7](#)
- [Assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen, side 4-1](#)
- [Konfigurere funksjoner i Manager, side 7-1](#)

Sende en samtale til en talemeldingstjeneste

Du kan overføre et ringende eller tilkoblet anrop som du behandler på vegne av en leder, til lederens talemeldingstjeneste.

Gjør ett av følgende for å sende en valgt samtale til en talemeldingstjeneste:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Overfør til talepost**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Overfør til talepost** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Overfør til talepost** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Tips

- Du kan også utføre denne oppgaven fra Cisco IP-telefonen. Svar på anropet, og trykk deretter på funksjonstasten **OverfTp** på Cisco IP-telefonen for å overføre lederens anrop til talemeldingssystemet.
- Denne funksjonen gjelder ikke samtaler som du har foretatt eller mottatt på en av dine egne telefonlinjer. Denne funksjonen gjelder bare samtaler på lederens proxy-linje.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistantkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke hurtigtaster, side 2-20](#)
- [Bruke assistantkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1](#)
- [Assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen, side 4-1](#)

■ Sende en samtale til en talemeldingstjeneste



Assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen

Du har tilgang til noen av funksjonene i Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) direkte fra Cisco IP-telefonen. Bortsett fra Særskilt ringetone er alle funksjonene også tilgjengelige på assistentkonsollen.

Se følgende emner:

- [Bruke funksjonstastene for Cisco IPMA på telefonen, side 4-1](#)
- [Tilpasse Særskilt ringetone-funksjonen, side 4-2](#)
- [Bruke intercom-funksjonen på telefonen, side 4-3](#)

Bruke funksjonstastene for Cisco IPMA på telefonen

Hvis du vil ha tilgang til funksjonstastene for Cisco IPMA på telefonen, må du være logget på assistentkonsollen. Se [Logge deg på assistentkonsollen, side 2-2](#) hvis du vil ha informasjon om hvordan du logger deg på assistentkonsollen. I [Tabell 4-1](#) finner du en oversikt over funksjonstastene for Cisco IPMA.

Tabell 4-1 Funksjonstaster for Cisco IPMA på assistentens telefon

Funksjonstast	Funksjon
Umid0md	Viderekobler umiddelbart et ringende eller tilkoblet anrop, eller en samtale som er satt på vent, til lederen eller til et forhåndsdefinert nummer.
OverfTp	Sender et ringende eller tilkoblet anrop til den aktuelle lederens talepost.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistentkonsollen, side 2-2](#)
- [Tilpasse Særskilt ringetone-funksjonen, side 4-2](#)
- [Bruke intercom-funksjonen på telefonen, side 4-3](#)

Tilpasse Særskilt ringetone-funksjonen

Med Særskilt ringetone kan du knytte en egen ringetone til hver av telefonlinjene. Du kan knytte en egen ringetone til lederens proxy-linje for raskt å kunne skille lederens anrop fra de andre innkommende anropene.

Gjør følgende for å tilpasse Særskilt ringetone-funksjonen direkte på telefonen.

Fremgangsmåte

-
- Trinn 1** Trykk på **innstillinger**-knappen på Cisco IP-telefonen.
- Trinn 2** Bruk navigeringsknappen til å velge **Ringetone** på menyen for innstillinger (eller trykk på **2** på telefontastaturet).
- Hver av linjene på telefonen samt valgt ringetype vises på telefonens LCD-skjerm. I utgangspunktet bruker alle linjene standardringetonen.

Trinn 3 Hvis du vil endre ringetonen for en linje, bruker du navigeringsknappen til å velge en linje, og deretter trykker du på funksjonstasten **Velg**.



Merk Hvis du vil finne ut hvilke leder-proxy-linjer på telefonen som er tilknyttet en bestemt leder, kan du se i Mine samtaler i assistentkonsollen. Det er her leder-proxy-linjer og ledernavn vises. (En leders proxy-linje er linjen der du mottar innkommende anrop for lederen.)

Trinn 4 Bruk navigeringsknappen til å bla gjennom listen over tilgjengelige ringetoner for den valgte linjen. Hvis du vil høre en ringetone, velger du ringetonen og trykker deretter på funksjonstasten **SpillAv**.

Trinn 5 Hvis du vil tilordne en ny ringetone, trykker du på funksjonstastene **Velg** og **OK**.

Trinn 6 Gjenta trinn 3 til 5 for å tilpasse ringetonen for en annen valgt linje.

Trinn 7 Trykk på funksjonstasten **Avslutt** for å gå ut av Ringetone-menyen.

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistentkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke funksjonstastene for Cisco IPMA på telefonen, side 4-1](#)
- [Bruke intercom-funksjonen på telefonen, side 4-3](#)

Bruke intercom-funksjonen på telefonen

Intercom-funksjonen er en valgfri funksjon som kan være konfigurert av systemansvarlig. Med intercom-funksjonen kan du snakke med lederen på en intercom-linje. Hvis du ikke har kortnummerknappen for intercom på telefonen eller på assistentkonsollen, kan du kontakte systemansvarlig.



Viktig

Du kan ikke foreta et intercom-anrop hvis du endrer kortnummerinnstillingene for intercom på Web-siden for brukeralternativer.

Hvis du vil foreta et intercom-anrop, trykker du på kortnummerknappen **intercom** på Cisco IP-telefonen for den aktuelle lederen.

Hvis lederen ikke er opptatt i en annen samtale når du starter et intercom-anrop, åpnes din og lederens høyttaler samtidig. Du kan deretter snakke ved hjelp av høyttaleren, hodetelefonen eller håndsettet.

Hvis lederen er opptatt i en annen samtale når du starter et intercom-anrop, ringer intercom-anropet på lederens telefon, og det må besvares manuelt. Dette gjelder også når en leder foretar et intercom-anrop til deg når du er opptatt i en annen samtale.

Legg på røret for å avslutte intercom-samtalen (eller trykk på høyttaler- eller hodetelefonknappen).

Beslektede emner

- [Komme i gang med assistentkonsollen, side 2-2](#)
- [Bruke funksjonstastene for Cisco IPMA på telefonen, side 4-1](#)
- [Tilpasse Særskilt ringetone-funksjonen, side 4-2](#)



For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i delt linje-modus

Med Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) får telefonen flere funksjoner, og både du og assistenten kan behandle samtaler mer effektivt. Systemansvarlig har valgt om Cisco IPMA-konfigurasjonen din skal være i delt linje-modus eller proxy-linje-modus. I delt linje-modus er du og assistenten tilordnet samme katalognummer. Assistenten bruker det delte nummeret til å behandle samtaler på vegne av deg. I proxy-linje-modus er du tilordnet et katalognummer, og assistenten er tilordnet et annet katalognummer som brukes på vegne av deg. Assistenten bruker proxy-nummeret til å behandle samtaler på vegne av deg. Før du begynner, må du finne ut hvilken modus systemansvarlig har valgt. Se [Kapittel 1, "Presentasjon av Cisco IPMA"](#).

Cisco IPMA har følgende funksjoner for ledere som er konfigurert for delt linje-modus:

- Flere samtalebehandlingsfunksjoner på Cisco IP-telefonen – Gir tilgang til nye funksjonstaster og et statusvindu på telefonens LCD-skjerm.
- Intercom-muligheter – Gjør at du kan foreta intercom-anrop til assistenten og motta intercom-anrop fra assistenten.
- Web-basert funksjonskonfigurasjon – Gjør at du kan tilpasse videre-koblingsmålet ved hjelp av lederkonfigurasjonsvinduet. Assistenten kan eventuelt konfigurere denne funksjonen på dine vegne fra assistentkonsollen.

Se følgende emner for mer informasjon:

- [Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon, side 1-4](#)
- [Viderekoble og overføre samtaler, side 5-3](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 5-4](#)
- [Sperre ringetonen på telefonen, side 5-5](#)
- [For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-2](#)

Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer

Slik bruker du Cisco IPMA med Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer:

-
- Trinn 1** Logg deg på Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer.
- Trinn 2** Velg Cisco IPMA-tjenester på tjenestemenyen.
-

Se i brukerhåndbøkene for *Cisco IP-telefonene i 7960- og 7940-serien* hvis du vil ha mer informasjon om Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer.

Beslektede emner

- [Viderekoble og overføre samtaler, side 5-3](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 5-4](#)
- [Sperre ringetonen på telefonen, side 5-5](#)

Viderekoble og overføre samtaler

For ledere

Du kan bruke Cisco IPMA-funksjonstastene på telefonen til å viderekoble, overføre eller på annen måte behandle aktive samtaler.

Denne delen dekker følgende emner:

- [Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer, side 5-3](#)
- [Overføre et anrop til talemeldingstjenesten, side 5-3](#)

Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer

For ledere

Trykk på funksjonstasten **UmidOmd** for å viderekoble et anrop som ringer, er tilkoblet eller er satt på vent, fra telefonen din til et annet telefonnummer som er angitt som viderekoblingsmål. Du eller assistenten kan endre dette målet fra lederkonfigurasjonsvinduet.

Beslektede emner

- [Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internummer, side 5-2](#)
- [Viderekoble og overføre samtaler, side 5-3](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 5-4](#)
- [Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4](#)

Overføre et anrop til talemeldingstjenesten

For ledere

Trykk på funksjonstasten **OverfTp** for umiddelbart å sende en samtale fra telefonen til talemeldingstjenesten. Du kan overføre en samtale på vent til talemeldingstjenesten.

Beslektede emner

- [Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internummer, side 5-2](#)
- [Viderekoble og overføre samtaler, side 5-3](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 5-4](#)
- [Sperre ringetonen på telefonen, side 5-5](#)

Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent

For ledere

Intercom-funksjonen er en valgfri funksjon som gjør at du kan snakke med assistenten på en intercom-linje. Den konfigureres av systemansvarlig. Kontakt systemansvarlig hvis du ønsker denne funksjonen.

Hvis du skal foreta et intercom-anrop på Cisco IP-telefonen, trykker du på **intercom**-hurtigtasten som tilsvarer assistenten.

Hvis assistenten ikke er i en annen samtale når du starter en intercom-samtale, åpnes din og assistentens høyttaler samtidig. Du kan deretter snakke ved hjelp av høyttaleren, hodetelefonen eller håndsettet. Dette gjelder også når assistenten foretar et intercom-anrop til deg.

Hvis assistenten er opptatt i en annen samtale når du starter intercom-anropet, vil intercom-anropet ringe på assistentens telefon og må besvares manuelt. Dette gjelder også når assistenten foretar et intercom-anrop til deg mens du er i en annen samtale.

Legg på røret for å avslutte intercom-samtalen (eller trykk på høyttaler- eller hodetelefonknappen).

Beslektede emner

- [Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internummer, side 5-2](#)
- [Viderekoble og overføre samtaler, side 5-3](#)
- [Sperre ringetonen på telefonen, side 5-5](#)

Sperre ringetonen på telefonen

For ledere

Hvis du vil dempe ringetonen på telefonen, trykker du på funksjonstasten **IkkeFor** for å slå funksjonen Ikke forstyr på og av. Når denne funksjonen er på, deaktiveres ringetonen på Cisco IP-telefonen. IkkeFor-funksjonen deaktiverer ringetonen for alle linjer på telefonen, inkludert intercom-linjer. Funksjonen Ikke forstyr vises med en bjelle i statusvinduet for Cisco IPMA på LCD-skjermen på Cisco IP-telefon. En bjelle med en strek over angir at funksjonen er slått på og at ringetonen er deaktivert. Telefonen din ringer ikke, men assistentens telefon ringer. En bjelle betyr at funksjonen er av og at ringetonen er aktivert.

Standardinnstillingen er Av.

Beslektede emner

- [Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internummer, side 5-2](#)
- [Viderekoble og overføre samtaler, side 5-3](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 5-4](#)

■ Sperre ringetonen på telefonen



For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i proxy-linje-modus

Med Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) får telefonen flere funksjoner, og både du og assistenten din kan behandle samtaler mer effektivt. Systemansvarlig har valgt om Cisco IPMA-konfigurasjonen din skal være i delt linje-modus eller proxy-linje-modus. I delt linje-modus er du og assistenten tilordnet samme katalognummer. Assistenten bruker det delte nummeret (den delte linjen) til å behandle samtaler på vegne av deg. I proxy-linje-modus er du tilordnet et katalognummer, og assistenten er tilordnet et annet katalognummer som brukes på vegne av deg. Assistenten bruker proxy-nummeret (proxy-linjen) til å behandle samtaler på vegne av deg. Før du begynner, må du finne ut hvilken modus systemansvarlig har valgt. Se [Kapittel 1, "Presentasjon av Cisco IPMA"](#).

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) har følgende funksjoner for ledere som er konfigurert for proxy-linje-modus:

- Samtaleruting – Omdirigerer selektivt innkommende anrop til telefonen din eller til assistentens telefon basert på filterlisten.
- Flere samtalebehandlings- og overvåkingsfunksjoner på Cisco IP-telefonen – Gir tilgang til nye taster og et statusvindu på telefonens LCD-skjerm, samt tilgang til en Cisco IPMA-meny fra knappen for tjenester på telefonen.
- Intercom-muligheter – Gjør at du kan foreta intercom-anrop til assistenten og motta intercom-anrop fra assistenten.
- Web-basert funksjonskonfigurasjon – Gjør at du kan tilpasse enkelte lederfunksjoner, for eksempel Viderekoblingsmål, ved hjelp av lederkonfigurasjonsvinduet. Assistenten kan eventuelt konfigurere disse funksjonene på dine vegne fra assistentkonsollen.

Se følgende emner for mer informasjon:

- [Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon, side 1-4](#)
- [Komme i gang – for ledere, side 6-2](#)
- [Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-8](#)
- [Bruke samtalefiltrering, side 6-11](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke med en assistent, side 6-14](#)
- [Sperre ringetonen på telefonen, side 6-15](#)
- [For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-2](#)

Komme i gang – for ledere

Disse emnene kan hjelpe deg med å komme i gang med Cisco IPMA:

- [Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internummer, side 6-2](#)
- [Forstå assistentvalg, side 6-3](#)
- [Bruke statusvinduet, side 6-4](#)
- [Bruke Cisco IPMA-menyen på telefonen, side 6-7](#)

Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internummer

Slik bruker du Cisco IPMA med Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internummer:

-
- Trinn 1** Logg deg på Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internummer.
- Trinn 2** Velg Cisco IPMA-tjenester i tjenestemenyen.
-

Se i brukerhåndbøkene for *Cisco IP-telefonene i 7960- og 7940-serien* hvis du vil ha mer informasjon om Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internummer.

Forstå assistentvalg

Når du er leder, logges du automatisk på Cisco IPMA, med mindre du er konfigurert til å bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internnummer.

For å kunne behandle anropene må assistenten være logget på programmet Cisco IPMA Assistant-konsoll og være tilgjengelig. Hvis den aktive assistenten logger seg av eller ikke er tilgjengelig, forsøker Cisco IPMA å tildele deg en annen assistent.

Identifisere den aktive assistenten

Den *aktive* assistenten er den personen som behandler anrop på dine vegne.

Hvis du har flere assistenter, vil du kanskje vite hvilken assistent som er aktiv. Trykk i så fall på knappen for tjenester på telefonen og velg Cisco IPMA-tjenesten. Element 3 identifiserer den aktive assistenten.

Tilordne standardassistent

Når det er mulig, tilordner Cisco IPMA *standardassistenten* som din aktive assistent. Hvis standardassistenten ikke er tilgjengelig (ikke frakoblet eller logget av), tilordner Cisco IPMA en annen assistent til standardassistenten logger seg på eller gjenoppretter tilgjengelig-statusen.

Du (eller assistenten) kan velge standardassistent i lederkonfigurasjonsvinduet. Hvis du vil vite mer, se "[Tilordne en standardassistent til en leder](#)" på side 7-3.

Bytte assistenter

Hvis du har flere assistenter og flere av dem er logget på og tilgjengelig, kan du overstyre det automatiske valget ved å velge en av de aktive assistentene manuelt.

Velg element **3** på Cisco IPMA-menyen på telefonen for å vise en liste over tilgjengelige assistenter. Hvis flere assistenter er tilgjengelige, velger du en annen assistent som den aktive assistenten. Gå ut av menyen når du er ferdig.

Når assistentene ikke er tilgjengelige

Hvis alle assistentene er utilgjengelig, er assistentikonet (helt til venstre) i Cisco IPMA-statusvinduet på telefonen streket over. Støtten for samtalebehandling gjenopptas når en av assistentene logger seg på.

Beslektede emner

- [Komme i gang – for ledere, side 6-2](#)
- [Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-8](#)
- [Bruke samtalefiltrering, side 6-11](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke med en assistent, side 6-14](#)
- [Sperre ringetonen på telefonen, side 6-15](#)

Bruke statusvinduet

For ledere

Cisco IPMA-statusvinduet vises på LCD-skjermen på Cisco IP-telefonen.

Det er to områder i Cisco IPMA-statusvinduet:

- Assistentovervåkingsområdet – Den øverste delen av statusvinduet viser IDen til den som ringer og varigheten til samtalen som behandles av en assistent på dine vegne. Du finner flere opplysninger i [Tabell 6-1](#).
- Assistent- og funksjonsområdet – Den største delen av statusvinduet inneholder ikoner som angir at det finnes en aktiv assistent, og som viser hvilke funksjoner som er på/av. Du finner flere opplysninger i [Tabell 6-2](#).

Tabell 6-1 Assistentovervåkingsmeldinger i Cisco IPMA-statusvinduet

Melding	Funksjon
"Assistentovervåking – PÅ"	Assistentovervåking er på, men ingen tilkoblede eller innkommende anrop omdirigeres til assistenten nå.
"Anrop fra" etterfulgt av IDen til den som ringer	Et innkommende anrop ble omdirigert til assistenten, og ringer på assistentens telefon. Du kan overta anropet nå.
Anropers ID og en tidsmåler	Det innkommende anropet er besvart av assistenten. Tidsmåleren starter når assistenten svarer på (eller på annen måte behandler) anropet.
"Assistentovervåking – AV"	Assistentovervåkingen er slått av. Hvis du vil slå den på, trykker du på OvervPå .
"Filtrerer ned"	Funksjonen for samtalefiltrering er for øyeblikket ikke tilgjengelig.

Tabell 6-2 Assistent- og funksjonsikoner i Cisco IPMA-statusvinduet

Funksjon	Beskrivelse
Assistenten er tilgjengelig 	Assistentikonet forestiller en person, og finnes til venstre i statusvinduet. Ikonet viser at en aktiv assistent er klar til å besvare anropene dine.
Assistenten er ikke tilgjengelig 	Ikonet for ikke tilgjengelig assistent forestiller en person med en strek over seg. Dette betyr at ingen assistenter er tilgjengelige. Hvis du vil identifisere den aktive assistenten, trykker du på knappen for tjenester på Cisco IP-telefonen, og deretter velger du Cisco IPMA-tjenesten.

Tabell 6-2 Assistent- og funksjonsikoner i Cisco IPMA-statusvinduet (forts.)

Funksjon	Beskrivelse
Samtalefilteret er aktivert	En sirkel med streker betyr at filteret er <i>på</i> .
	
Samtalefilteret er deaktivert	En tom sirkel betyr at filteret er <i>av</i> .
	Du kan veksle mellom filtrering på eller av ved å velge Filter på Cisco IPMA-menyen. Du kan konfigurere samtalefiltrering fra Web-siden for lederkonfigurasjon.
Ikke forstyrret er aktivert	En bjelle med en strek over betyr at funksjonen er <i>på</i> (ringetonen er deaktivert).
	
Ikke forstyrret er deaktivert	En bjelle betyr at funksjonen er <i>av</i> (ringetonen er aktivert).
	Hvis du vil aktivere/deaktivere Ikke forstyrret-funksjonen og slå på eller av ringetonen, kan du trykke på funksjonstasten IkkeFor .
Viderekoble alle er aktivert	En pil som blir avbrutt av en hindring, betyr at funksjonen er <i>på</i> (anropene omdirigeres bort fra telefonen).
	
Viderekoble alle er deaktivert	En rett pil betyr at funksjonen er <i>av</i> (anropene sendes til telefonen).
	Hvis du vil aktivere/deaktivere Viderekoble alle-funksjonen, trykker du på funksjonstasten VidAlle . Standardmålet for denne funksjonen er den valgte assistenten. Du kan bytte mål fra lederkonfigurasjonssiden.

Tips

- Statusvinduet er ikke synlig når du bruker telefonen til å foreta eller besvare anrop.
- Trykk på **Overvåk** for å veksle mellom å slå assistentovervåkingen av og på.

Beslektede emner

- [Komme i gang – for ledere, side 6-2](#)
- [Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-8](#)
- [Bruke samtalefiltrering, side 6-11](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke med en assistent, side 6-14](#)
- [Sperre ringetonen på telefonen, side 6-15](#)

Bruke Cisco IPMA-menyen på telefonen

For ledere

For å åpne Cisco IPMA-menyen på telefonen trykker du på knappen for tjenester og velger Cisco IPMA-tjenesten. [Tabell 6-3](#) beskriver menyelementene og tilknyttede oppgaver på Cisco IPMA.

Tabell 6-3 Menyelementer og tilknyttede oppgaver på Cisco IPMA

Cisco IPMA-menyelement		Funksjon
1	Filter	Slår samtalefiltrering av og på.
2	Filtermodus	Veksler mellom filtermodusene Med og Uten.
3	Assistent	Viser den aktive assistenten og andre tilgjengelige assistenter.

Beslektede emner

- [Komme i gang – for ledere, side 6-2](#)
- [Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-8](#)
- [Bruke samtalefiltrering, side 6-11](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke med en assistent, side 6-14](#)
- [Sperre ringetonen på telefonen, side 6-15](#)

Overta, viderekoble og overføre samtaler

For ledere

Du kan bruke Cisco IPMA-funksjonstastene på telefonen til å overta, viderekoble, overføre, eller på annen måte behandle en aktiv samtale.

Denne delen dekker følgende emner:

- [Overta en samtale som ringer på assistentens telefon, side 6-8](#)
- [Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer umiddelbart, side 6-9](#)
- [Omdirigere alle anrop til et annet nummer, side 6-9](#)
- [Overføre anrop til talemeldingstjenesten, side 6-11](#)

Overta en samtale som ringer på assistentens telefon

For ledere

Trykk på funksjonstasten **Overta** på Cisco IP-telefonen for å overta en samtale som ringer på assistentens telefon, og for å omdirigere samtalen til din egen telefon.

For å overta samtalen må du trykke på funksjonstasten Overta før assistenten svarer på anropet. Du kan ikke overta samtaler som allerede er tilkoblet.



Tips

Når et anrop til deg ringer på assistentens telefon, kan du se teksten "Anrop fra" og IDen til den som ringer, i assistentovervåkingsdelen av statusvinduet på telefonen.

Beslektede emner

- [Komme i gang – for ledere, side 6-2](#)
- [Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-8](#)
- [Bruke samtalefiltrering, side 6-11](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke med en assistent, side 6-14](#)
- [Sperre ringetonen på telefonen, side 6-15](#)

Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer umiddelbart

For ledere

Trykk på funksjonstasten **UmidOmd** for å viderekoble et anrop som ringer, som er tilkoblet eller satt på vent, fra din telefon til en annen.

Standard er at funksjonen Umiddelbar viderekobling (UmidOmd) omdirigerer anrop til den valgte assistenten. Du eller assistenten kan bruke et hvilket som helst telefonnummer som viderekoblingsmål.

Tips

- Hvis assistenten er det utpekte målet for umiddelbar viderekobling og hvis Assistentovervåking er aktivert, kan du kontrollere at anropet er viderekoblet til assistenten, ved å se i statusvinduet på LCD-skjermen.
- Funksjonene UmidOmd og Viderekoble alle (VidAlle) har samme viderekoblingsmål. Du eller assistenten kan endre dette målet fra lleder-konfigurasjonsvinduet.

Beslektede emner

- [Komme i gang – for ledere, side 6-2](#)
- [Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-8](#)
- [Bruke samtalefiltrering, side 6-11](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke med en assistent, side 6-14](#)
- [Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4](#)

Omdirigere alle anrop til et annet nummer

For ledere

Trykk på funksjonstasten **VidAlle** for å slå av og på denne funksjonen. Når denne funksjonen er på, omdirigerer VidAlle dine innkommende anrop til en annen telefon.

UmidOmd gjelder for enkeltsamtaler, mens du med VidAlle kan omdirigere alle fremtidige anrop helt til du slår av denne funksjonen.

Standard er at VidAlle-målet er den valgte assistenten. Du eller assistenten kan imidlertid bruke et hvilket som helst telefonnummer som viderekoblingsmål. Hvis du for eksempel skal være borte fra kontoret, men likevel vil motta anrop, kan du angi at målet for Viderekoble alle skal være mobiltelefonen din.

Tips

- Et ikon i Cisco IPMA-statusvinduet viser om funksjonen VidAlle er slått av eller på. En pil som bøyes av, viser at funksjonen er på, mens en rett pil viser at funksjonen er slått av.
- VidAlle gjelder alle linjene som kan behandles av assistenten. Funksjonen kan ikke omdirigere de innkommende anropene som du mottar på en privat linje som assistenten ikke har tilgang til, eller til en intercom-linje.
- Funksjonene VidAlle og Umiddelbar viderekobling (UmidOmd) har samme viderekoblingsmål. Du eller assistenten kan endre dette målet fra leder-konfigurasjonsvinduet.
- Hvis du har aktivert både samtalefiltrering og VidAlle, bruker Cisco IPMA først *samtalefiltrering* på innkommende anrop. Samtalefiltreringen sender anropet til deg eller til assistenten (avhengig av filterinnstillingene). Deretter bruker Cisco IPMA VidAlle på de anropene som filtreringen har sendt til deg. VidAlle-funksjonen omdirigerer disse anropene til viderekoblingsmålet.
- Hvis du konfigurerer viderekobling av anrop på telefonen, viderekobles alle innkommende anrop til nummeret du har angitt. Samtalene filtreres ikke til assistenten, og de viderekobles ikke til viderekoblingsmålet.

Beslektede emner

- [Komme i gang – for ledere, side 6-2](#)
- [Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-8](#)
- [Bruke samtalefiltrering, side 6-11](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke med en assistent, side 6-14](#)
- [Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4](#)

Overføre anrop til talemeldingstjenesten

For ledere

Trykk på funksjonstasten **OverfTp** for umiddelbart å sende en samtale fra telefonen til talemeldingstjenesten. Du kan overføre en samtale på vent til talemeldingstjenesten.

Beslektede emner

- [Komme i gang – for ledere, side 6-2](#)
- [Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-8](#)
- [Bruke samtalefiltrering, side 6-11](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke med en assistent, side 6-14](#)
- [Sperr ringetonen på telefonen, side 6-15](#)

Bruke samtalefiltrering

For ledere

Samtalefiltrering omdirigerer selektivt noen av dine innkommende anrop til assistenten, basert på anroperens ID og følgende konfigurasjoner og innstillinger:

- Filtermodus
- Filterlister
- Filter på/av-status

[Tabell 6-4](#) viser opplysninger om hver av filterinnstillingene.



Merk

Standardinnstillingene er at Med samtalefiltrering er på og filterlistene er tomme. Derfor omdirigeres alle innkommende anrop til assistenten. Hvis du vil tilpasse filtreringen, se "[Opprette filterlister for en leder](#)" på side 7-5.

Samtalefiltreringen må være aktivert for at assistenten skal kunne behandle samtalene dine. Hvis du har aktivert både samtalefiltrering og Viderekoble alle (VidAlle), bruker Cisco IPMA først *samtalefiltrering* på et innkommende anrop. Samtalefiltreringen sender anropet til deg eller til assistenten (avhengig av filterinnstillingene). Deretter bruker Cisco IPMA VidAlle på de anropene som filtreringen har sendt til deg. VidAlle-funksjonen omdirigerer disse anropene til viderekoblingsmålet.

Du kan for eksempel angi et Med-filter som bare slipper gjennom anrop fra familien. Alle andre anrop blir behandlet av assistenten. Hvis du skal være borte fra kontoret, kan du angi at målet for Viderekoble alle skal være mobiltelefonen din, aktivere Viderekoble alle og motta anropene fra familien på mobiltelefonen. Assistenten mottar fortsatt alle andre anrop.

**Merk**

Når du konfigurerer viderekobling av anrop på telefonen, viderekobles alle innkommende anrop til nummeret du har angitt. Samtalene filtreres ikke til assistenten, og de viderekobles ikke til viderekoblingsmålet.

Tabell 6-4 Innstillinger for samtalefiltrering

Innstilling	Formål	Hvor finner jeg innstillingen	Merknader
Filtermodus	Bruk filtermodusinnstillingen til å veksle mellom filterlistene <i>Med</i> og <i>Uten</i>. Med filtrering – I denne modusen sender Cisco IPMA innkommende anrop som tilsvarer numrene på filterlisten Med, til <i>deg</i>. Resten omdirigeres til assistenten. Uten filtrering – I denne modusen omdirigerer Cisco IPMA innkommende anrop som tilsvarer numrene i filterlisten Uten, til <i>assistenten</i>. Resten sendes til deg.	Du kan veksle mellom Med-/Uten-filterlister fra Cisco IPMA-menyen på telefonens LCD-skjerm.	Som standard er Med filter aktivert. Assisterter kan kontrollere filtermodusene på dine vegne fra assistentkonsollen.
Filterlister	Filterlister består av ett eller flere telefonnumre (delvise eller fullstendige). Når du får et nytt anrop og filtrering er aktivert, sammenligner Cisco IPMA anroperens ID med numrene i den aktive listen. Avhengig av om numrene stemmer overens og hvilken filterliste som er aktiv (Med eller Uten), ruter Cisco IPMA anropet til deg eller til assistenten.	Opprett filterlister fra lederkonfigurasjonsvinduet. Velg kategorien Med eller Uten filter.	Assistenten kan definere filterlister for deg. Standard er at filterlister er tomme.
Filter på/av-status	Innstillingen Filter på/av veksler mellom å slå samtalefiltrering på og av. Når denne funksjonen er på, vil alle dine innkommende anrop overtas og omdirigeres i henhold til filterinnstillingene.	Slå filtrering av og på fra Cisco IPMA-menyen på telefonens LCD-skjerm. Trykk på knappen for tjenester og velg Cisco IPMA-tjenesten, og velg deretter Filter .	Standard-innstillingen for filter er PÅ.

Tips

- Et sirkelikon i Cisco IPMA-statusvinduet viser om samtalefiltrering er slått på eller av. En fylt sirkel indikerer på og en tom sirkel indikerer av.

Beslektede emner

- [Komme i gang – for ledere, side 6-2](#)
- [Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-8](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke med en assistent, side 6-14](#)
- [Opprette filterlister for en leder, side 7-5](#)

Bruke intercom-funksjonen til å snakke med en assistent

For ledere

Intercom-funksjonen er en valgfri funksjon som gjør at du kan snakke med assistenten på en intercom-linje. Den konfigureres av systemansvarlig. Kontakt systemansvarlig hvis du ønsker denne funksjonen.

Hvis du skal foreta et intercom-anrop på Cisco IP-telefonen, trykker du på **intercom**-hurtigtasten som tilsvarer assistenten.

Hvis assistenten ikke er i en annen samtale når du starter en intercom-samtale, åpnes din og assistentens høyttaler samtidig. Du kan deretter snakke ved hjelp av høyttaleren, hodetelefonen eller håndsettet. Dette gjelder også når assistenten foretar et intercom-anrop til deg.

Hvis assistenten er opptatt i en annen samtale når du starter intercom-anropet, vil intercom-anropet ringe på assistentens telefon og må besvares manuelt. Dette gjelder også når assistenten foretar et intercom-anrop til deg mens du er i en annen samtale.

Legg på røret for å avslutte intercom-samtalen (eller trykk på høyttaler- eller hodetelefonknappen).

Beslektede emner

- [Komme i gang – for ledere, side 6-2](#)
- [Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-8](#)
- [Bruke samtalefiltrering, side 6-11](#)
- [Sperre ringetonen på telefonen, side 6-15](#)

Sperre ringetonen på telefonen

For ledere

Hvis du vil dempe ringetonen på telefonen, trykker du på funksjonstasten **IkkeFor** for å slå funksjonen Ikke forstyr på og av. Når denne funksjonen er på, deaktiveres ringetonen på Cisco IP-telefonen. IkkeFor-funksjonen deaktiverer ringetonen for alle linjer på telefonen, inkludert intercom-linjer. Funksjonen Ikke forstyr vises med en bjelle i statusvinduet for Cisco IPMA på LCD-skjermen på Cisco IP-telefon. En bjelle med en strek over angir at funksjonen er slått på og at ringetonen er deaktivert. Assistentens telefon ringer likevel. En bjelle betyr at funksjonen er av og at ringetonen er aktivert.

Standardinnstillingen er Av.

Tips

- Denne funksjonen påvirker ikke samtalefiltreringen.

Beslektede emner

- [Komme i gang – for ledere, side 6-2](#)
- [Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-8](#)
- [Bruke samtalefiltrering, side 6-11](#)
- [Bruke intercom-funksjonen til å snakke med en assistent, side 6-14](#)

■ Sperre ringetonen på telefonen



Konfigurere funksjoner i Manager

Både ledere og assistenter kan endre lederinnstillinger fra lederkonfigurasjonsvinduet. Ledere kan få tilgang til dette vinduet fra en nettside, og assistenter kan få tilgang til det fra assistentkonsollen.

Systemansvarlig har valgt om Cisco IPMA-konfigurasjonen din skal være i delt linje-modus eller proxy-linje-modus. Hvis systemansvarlig har konfigurert Cisco IPMA til å være i proxy-linje-modus, kan du tilordne en standardassistent, konfigurere et viderekoblingsmål og opprette filterlister. Hvis systemansvarlig har konfigurert Cisco IPMA til å være i delt linje-modus, kan du bare konfigurere et viderekoblingsmål. I delt linje-modus kan du ikke tilordne en standardassistent eller angi filtre som skal filtrere anrop til assistenten.

Med standardinnstillingene kan lederne bruke Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) uten å måtte konfigurere innstillingene først.

Se følgende emner for å få vite mer:

- [Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje, side 1-1](#)
- [Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-2](#)
- [Tilordne en standardassistent til en leder, side 7-3](#)
- [Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4](#)
- [Opprette filterlister for en leder, side 7-5](#)

Åpne lederkonfigurasjonen

Se ett av følgende emner:

- [For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-2](#)
- [For assistenter – Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-3](#)

For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen

Ledere kan åpne lederkonfigurasjonssiden via en nettside. Du får URLen fra systemansvarlig.

Fremgangsmåte

-
- Trinn 1** På datamaskiner med Microsoft Windows 2000 åpner du Microsoft Internet Explorer-nettleseren (Microsoft IE).
Versjonen må være 5.5 eller nyere.
- Trinn 2** Åpne URLen du fikk av systemansvarlig. URLen skal se slik ut:
`http://<ip-adresse>/ma/desktop/maLogin.jsp`
Du blir spurt om du vil installere Cisco IP Manager Assistant-programvaren.
- Trinn 3** Merk av for at du er innforstått med følgende tekst: "Klarer alltid innhold fra Cisco Systems Inc." Klikk deretter på **Ja**.
Påloggingssiden vises.
- Trinn 4** Angi brukernavn og passord (fås av systemansvarlig) og klikk på **Pålogging**.
Lederkonfigurasjonsvinduet vises.
- Trinn 5** Når du vil logge av, må du lukke nettleservinduet. Gjenta om nødvendig trinn 3.
-

Beslektede emner

- [Tilordne en standardassistent til en leder, side 7-3](#)
- [Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4](#)
- [Opprette filterlister for en leder, side 7-5](#)

For assistenter – Åpne lederkonfigurasjonen

Assistenter kan åpne lederkonfigurasjonsvinduet fra assistentkonsollen.

Hvis du vil åpne vinduet for en bestemt leder, må du høyreklikke i raden for lederen under Mine ledere i assistentkonsollen. Velg deretter **Konfigurer** på hurtigmenyen.

Velg **Leder > Konfigurasjon** på menylinjen for å åpne vinduet for alle lederne. Velg om nødvendig lederen du vil konfigurere funksjoner for, fra rullegardinlisten Leder.

Beslektede emner

- [Tilordne en standardassistent til en leder, side 7-3](#)
- [Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4](#)
- [Opprette filterlister for en leder, side 7-5](#)

Tilordne en standardassistent til en leder

Du kan angi en av lederens konfigurerte assistenter som *standardassistent*.

Når det er mulig, tilordner Cisco IPMA standardassistenten som lederens aktive assistent. Hvis standardassistenten ikke er logget på, tilordner Cisco IPMA en annen assistent (hvis tilgjengelig) til å være aktiv assistent. Når standardassistenten logger seg på, bytter Cisco IPMA assistenter, slik at standardassistenten blir aktiv og kan behandle samtaler.

Fremgangsmåte

-
- | | |
|----------------|--|
| Trinn 1 | Fra lederekonfigurasjonsvinduet klikker du på kategorien Standardassistent (om nødvendig) for å vise vinduet Valg av standardassistent. |
| Trinn 2 | Velg ønsket assistent fra rullegardinlisten for assistenten. |
| Trinn 3 | Lagre endringene. |
-

Beslektede emner

- [Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-2](#)
- [Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4](#)
- [Opprette filterlister for en leder, side 7-5](#)

Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder

Ledere som bruker Cisco IPMA i proxy-linje-modus, kan bruke funksjonene Viderekoble alle (VidAlle) og Umiddelbar viderekobling (UmidOmd) for å sende samtaler til assistenten eller til et annet telefonnummer (eller et *mål*). Funksjonene VidAlle og UmidOmd har samme viderekoblingsmål.

Ledere som bruker Cisco IPMA i delt linje-modus, kan angi et viderekoblingsmål og viderekoble samtaler etter hvert som de kommer inn, ved å bruke funksjonstasten **UmidOmd**. Skjermbildet for viderekobling viser automatisk når du logger deg på.

Som standard er viderekoblingsmålet lederens aktive assistent. Ledere og assistenter kan bruke fremgangsmåten nedenfor til å endre dette målet.

Fremgangsmåte

-
- Trinn 1** Fra lederkonfigurasjonsvinduet klikker du på kategorien **Viderekoble** for å vise vinduet Konfigurasjon av viderekobling.
- Trinn 2** (Bare i proxy-linje-modus.) Velg **Katalognummer** eller **Assistent**.
- Trinn 3** Hvis du valgte Katalognummer, må du angi et gyldig telefonnummer. Angi nummeret på samme måte som fra kontortelefonen.
- Trinn 4** Lagre endringene.
-

Beslektede emner

- [Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-8](#)
- [Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-2](#)
- [Tilordne en standardassistent til en leder, side 7-3](#)
- [Opprette filterlister for en leder, side 7-5](#)

Opprette filterlister for en leder

Med filterlister kan ledere eller assistenter tilpasse lederens funksjon for samtalefiltrering.

Som standard er filterlistene tomme. Legg til nummer i en filterliste for å tilpasse den. Velg en filtermodus for å veksle mellom filterlistene *Med* og *Uten*:

- *Med* – Samtaler som samsvarer med numrene i Med-filterlisten, sendes til *lederen*. Resten omdirigeres til den aktive assistenten.
- *Uten* – Samtaler som samsvarer med numrene i Uten-filterlisten, omdirigeres til *assistenten*. Resten sendes til lederen.

Cisco IPMA sammenligner IDen til den som ringer, med telefonnumrene i den aktive filterlisten.

Hvis du for eksempel legger til telefonnummeret 54321 i en leders Med-filterliste, vil hvert innkommende anrop fra 54321 til lederens kontor rutes til lederen (og ikke til assistenten) hvis Med filter er på.

Du kan også legge til nummeret 54xxx i en leders Uten-filterliste, slik at alle innkommende anrop fra en telefonlinje med et femsifret nummer som begynner med 54, rutes til assistenten (og ikke til lederen) hvis Uten filter er på.



Merk

Bare én filtermodus (Med eller Uten) kan være aktiv om gangen. Ledere kan veksle mellom filtermodusen fra Cisco IPMA-menyen på telefonen. Assistenter kan veksle mellom filtermoduser for en leder fra assistentkonsollen.

Filterlister kan inneholde følgende jokertegn:

- *x* – Bruk *x* for å erstatte et *enkelt* siffer hvor som helst i filteret. Eksempelet 123x5 representerer et femsifret telefonnummer der det fjerde sifferet er et tall mellom 0 og 9. Du kan bruke stor eller liten *x*.
- *** – Bruk *** til å erstatte *flere* sifre i begynnelsen eller slutten av filteret. Eksempelet 5* representerer alle telefonnumre, uansett lengde, som begynner med 5.

I tillegg til jokertegn kan filterlister inneholde bindestreker (-), punktum (.) og tomme felt.

**Tips**

Filterlister kan være tomme. Som standard er filteret aktivert og Med-filterlisten tom. Dette betyr at alle innkommende anrop til lederen omdirigeres til assistenten.

Ledere – Aktiver filterlistene fra telefonen. Dette gjør du ved å åpne Cisco IPMA-menyen på telefonen. Trykk på **1** for å slå filterfunksjonen av og på, og trykk på **2** for å veksle mellom modusene Med filter og Uten filter.

Ledere og assistenter kan bruke følgende fremgangsmåte til å opprette filterlister.

Fremgangsmåte

-
- Trinn 1** Fra lederkonfigurasjonsvinduet klikker du på kategorien **Med** eller **Uten** for å vise det aktuelle konfigurasjonsvinduet.
- Trinn 2** Angi litt av eller hele telefonnummeret i **Filter**-feltet.
- Hvis du trenger hjelp, kan du klikke på koblingen **Mer informasjon** for å vise eksempelfiltre.
- Trinn 3** Du kan legge til, erstatte eller slette filtre:
- Hvis du vil legge til et nytt filter, angir du et filter i Filter-feltet og klikker på **Legg til**.
Det nye filteret vises i filterlisten.
 - Hvis du vil erstatte et eksisterende filter med et nytt, velger du filteret du vil endre, i filterlisten. Endre filteret slik du vil ha det i filterfeltet, og klikk på **erstatt**.
Det endrede filteret vises i filterlisten.
 - Hvis du vil slette et filter, velger du filteret i filterlisten og klikker på **slett**.
Det slettede filteret fjernes fra filterlisten.
- Trinn 4** Lagre endringene.
-

Tips

- Hvis du har aktivert både samtalefiltrering og Viderekoble alle (VidAlle), bruker Cisco IPMA først *samtalefiltrering* på et innkommende anrop. Samtalefiltreringen sender anropet til deg eller til assistenten (avhengig av filterinnstillingene). Deretter bruker Cisco IPMA VidAlle på de anropene som filtreringen har sendt til deg. VidAlle-funksjonen omdirigerer disse anropene til viderekoblingsmålet.
- En sirkel i Cisco IPMAs statusvindu viser om samtalefiltrering er av eller på. En fylt sirkel indikerer på og en tom sirkel indikerer av.

Beslektede emner

- [Bruke samtalefiltrering, side 6-11](#)
- [Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-2](#)
- [Tilordne en standardassistent til en leder, side 7-3](#)
- [Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4](#)

■ Opprette filterlister for en leder



A

assistenter

identifisere (ledere) [6-3](#)

standard [7-3](#)

telefonlinjer for [2-10](#)

tilpasse ringetonen for [4-2](#)

velge (ledere) [6-3](#)

Assistentkonsollen

behandle samtaler fra [3-1](#)

bruke intercom fra [2-19](#)

bruke med mus og tastatur [2-18](#)

definisjon av [2-1](#)

hurtigtaster for [2-20](#)

lære om delene i [2-5](#)

logge av [2-3](#)

logge på [2-2](#)

meny for [2-5](#)

samtalestyringsknapper [2-6](#)

starte [2-2](#)

tilgang uten å assistere ledere [2-4](#)

tilpasse utformingen [2-17](#)

Assistentoverv.

ledere [6-4](#)

Assistentovervåking

bruke funksjonstasten Overta med [6-8](#)

assistentvalg

forstå [6-3](#)

avslutte samtaler [3-3](#)

B

behandle anrop

fra assistentkonsollen [3-1](#)

fra assistenttelefonen [4-1](#)

fra lederens telefon [5-3, 6-8](#)

med samtalestyringsknapper [2-6](#)

C

Cisco IPMA, definisjon av [2-1](#)

Cisco IP-telefon

assistenter [4-1](#)

delt linje (ledere) [5-1](#)

funksjonstaster på (assistenter) [4-1](#)

funksjonstaster på (ledere) [5-3, 6-8](#)

proxy-linje (ledere) [6-1](#)

statusvindu på (ledere) [6-4](#)

D

delt linje

 bruke Cisco IPMA i delt linje-modus [1-2](#)

 bruke lederens telefon [5-1](#)

 statusvinduet for en ledertelefon [1-4](#)

direkte overføring [3-5](#)

 utføre [3-5](#)

dokumentasjon

 for Cisco IP-telefonen [x](#)

 oppbygging av [ix](#)

E

elektronisk hjelp, bruke [x](#)

F

filtrering

 beskrivelse av [6-11](#)

 lister for [7-5](#)

flytt øverst-funksjon [2-16](#)

foreta anrop [3-2](#)

frakoblet-status

 overvåke [2-16](#)

funksjonstaster

 assistenter [4-1](#)

 ledere [5-3, 6-8](#)

G

Gjenoppta-knapp [3-4](#)

H

hent tilbake [3-4](#)

hurtigtaster [2-20](#)

I

IkkeFor, funksjonstast [5-5, 6-15](#)

Ikke forstyrr, funksjon [5-5, 6-15](#)

Ikke tilgjengelig-knappen [2-4](#)

ikoner på telefonen

 filtrering (ledere) [6-13](#)

 for funksjonsinnstillinger (ledere) [6-5](#)

 Ikke forstyrr (ledere) [5-5, 6-15](#)

 Viderekoble alle (ledere) [6-9](#)

innstillinger

 administrative [2-17](#)

intercom

 bruke fra assistentkonsollen [2-19](#)

 bruke på telefonen (assistenter) [4-3](#)

 bruke på telefonen (ledere) [5-4, 6-14](#)

J

jokertegn

i filterlister [7-5](#)

K

Katalog [2-15](#)

katalog

bruke [2-15](#)

knapper

finne [2-6](#)

konsoll

ringe fra [3-2](#)

Kontrollert overføring, knapp [3-4](#)

kortnumre [2-14](#)

L

ledere

funksjonsstatus for [2-11](#)

konfigurere funksjoner for [7-1](#)

overvåke [2-11](#)

tilgjengelig-status for [2-11](#)

lederkonfigurasjonsvinduet

bruke [7-1](#)

Lederlinjer

i Mine ledere [2-11](#)

i Mine samtaler [2-10](#)

leder-proxy-linjer [2-10](#)

legge på [3-3](#)

Legg på-knapp [3-3](#)

logge av, assistenter [2-3](#)

logge på, assistenter [2-2](#)

M

Med filter

Definisjon av [6-11](#)

Med-filterlister

opprette [7-5](#)

menylinjen

på assistentkonsollen [2-5](#)

Mine ledere [2-11](#)

Mine samtaler [2-10](#)

mus

bruke assistentkonsollen med [2-18](#)

O

overføre en samtale [3-4](#)

Overføring til talepost, knapp [3-9](#)

Overfør-knapp [3-4](#)

Overfør til talepost, knapp [3-9](#)

OverfTp, funksjonstast

assistenter [4-1](#)

ledere [5-3, 6-11](#)

Overta, funksjonstast (ledere) [6-8](#)

overta en samtale [6-8](#)

P

proxy-linje

bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus [1-3](#)

bruke lederens telefon [6-1](#)

statusvinduet for en ledertelefon [1-4](#)

R

ringe et nummer [3-2](#)

S

særskilt ringetone [4-2](#)

samtalefiltrering

beskrivelse av [6-11](#)

lister for [7-5](#)

med Viderekoble alle [7-7](#)

moduser [7-5](#)

samtale på vent

sette en samtale på vent [3-3](#)

ta en samtale fra vent [3-4](#)

samtaler

hvordan vise [2-10](#)

samtalestyringsknapper [2-6](#)

definisjon av [2-6](#)

samtalestyringsstatus

overvåke [2-16](#)

server

innstillinger [2-17](#)

tilkobling til [2-16](#)

sette samtale på vent [3-3](#)

sperre ringetonen på telefonen [5-5, 6-15](#)

standardassistent

tilordne [7-3](#)

status, vindu

ledere [6-4](#)

statuslinje

bruke [2-16](#)

svare på et anrop [3-2](#)

Svar-knapp [3-2](#)

T

talepost

sende anrop til (ledere) [6-11](#)

sende en samtale til (assistenter) [3-9, 4-1](#)

sende et anrop til (ledere) [5-3](#)

tastatur, bruke konsollen med [2-18](#)

telefonkonferanse, holde [3-6](#)

tilkoblet-status

endre [2-4](#)

overvåke [2-16](#)

viderekoble en samtale

assistenter [3-7](#), [4-1](#)

ledere [5-3](#), [6-9](#)

Viderekoblingsmål, konfigurere

assistenter [3-7](#)

ledere [7-4](#)

U

Umiddelbar viderekobling, knapp

bruke [3-7](#)

konfigurere [3-7](#)

Umiddelbar viderekobling, knapp (assistenter)

bruke [3-7](#)

UmidOmd, funksjonstast

assistenter [4-1](#)

ledere [5-3](#), [6-9](#)

ledermål for [7-4](#)

Uten filter

Definisjon av [6-11](#)

Uten-filterlister

opprette [7-5](#)

V

Vent-knapp [3-3](#)

VidAlle, funksjonstast

bruke [6-9](#)

ledermål for [7-4](#)

Viderekoble alle

med samtalefiltrering [7-7](#)

viderekoble alle anrop [6-9](#)

